

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Rakennustekniikan koulutusohjelma
Kiinteistönpitotekniikka

Tutkintotyö

Antti Ketoja

NESTEVUOTOVAHINKOPROJEKTIN HOITO ASUNTO-OSAKE-
YHTIÖSSÄ ASUKKAAN, ISÄNNÖITSIJÄN, URAKOITSIJAN JA
VAKUUTUSYHTIÖN NÄKÖKULMASTA

Työn ohjaaja

Työn teettäjä

Tampere 2007

DI Petri Murtomaa

If Vahinkovakuutusyhtiö Oy

TIIVISTELMÄ

Asunto-osakeyhtiöissä tapahtuvat nestevuotovahingot ovat yleensä pitkiä ja haastavia projekteja. Nestevuotovahingoilla on suuri kustannusvaikutus niin vahinkovakuutusyhtiöille, taloyhtiöille, urakoitsijoille kuin asukkaallekin. Näiden syiden takia olisi tärkeää, että projektissa olisi mahdollisimman vähän ongelmia.

Tämän tutkintotyön tarkoituksena on ollut käsitellä asunto-osakeyhtiön nestevuotovahinkoprojektin toimintaa eri tahojen näkökulmasta. Työssä on tutkittu eri tahojen ongelmia nestevuotovahinkoprojektin hoitamisessa. Lisäksi on mietitty ratkaisuja näiden ongelmien välttämiseen.

Työ on tehty keräämällä lähteistä kirjallisuustietoa kiinteistövakuuttamisesta ja nestevuotovahinkoprojektien hoitamisesta. Työn tutkimusosuus perustuu If Vahinkovakuutusyhtiön yritysasiakkaille vuonna 2007 sattuneiden nestevuotovahinkotapahtumien tutkimiseen ja sen pohjalta toteutettujen asiakaskyselyiden analysointiin.

Asiakaskyselyn perusteella saatu lopputulos oli kohtuullisen hyvä. Kyselyyn vastanneet tahot olivat melko tyytyväisiä nestevuotovahinkoprojektin sujumiseen, mutta parantamisen varaakin ilmeni. Erityisesti vähäinen asioista tiedottaminen ja urakoitsijoiden aikataulun pettäminen sai palautetta.

Asiakaskyselyn vastausprosentti oli hyvä, ja tämän perusteella voidaan olettaa nestevuotovahinkoprojektien tahojen olevan aktiivisia vaikuttamaan toiminnan kehittämiseen. Työn lopputuloksena voidaan päätellä nestevuotovahinkoprojektien olevan hyvin hallinnassa, kunhan tiedottamista ja eri tahojen välistä yhteistyötä lisätään.

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Rakennustekniikan koulutusohjelma

Kiinteistönpitotekniikka

Ketoja, Antti

Liquid leak damage projects in housing association by aspect of resident, house manager, contractor and insurance holding company

Engineering Thesis

46 pages, 1 appendix (10 pages)

Thesis Supervisor

Msc Petri Murtomaa

Commissioning Company

If P&C Insurance Holding Ltd.

December 2007

Keywords

liquid leak damage, housing association, customer poll

ABSTRACT

Liquid leak damages are usually long and challenging projects. They affect hugely on the costs of insurance holding companies, housing associations, contractors and residents. Because of these issues, it is very important that the project manages to avoid these problems.

The meaning of this engineering research has been studying the actions of housing associations on liquid leak damage projects. I have investigated the problems of these organisations in these projects. Furthermore, I've been trying to find solutions to avoid these problems.

The research has been done by using the literature handling the property insurance and liquid leaks projects. The research part is based on If insurance holding company's enterprise customers, who has had liquid leak accidents in the year 2007. These customers answered to customer polls, which were analyzed for this research.

The outcome of the polls was rather good. Organisations who answered the polls were quite satisfied to the process of liquid leak damage project, although I discovered some points that need development. Especially the lack of informing and the failure of contractors' schedules got some feedback.

The answering percent of the polls was good, and as a result, the organisations having liquid leak damages have been actively developing these projects. As a conclusion of this research, liquid leak damage projects seem to be well controlled. This also requires better informing and co-operation between different organisations.

ALKUSANAT

Tämän työn lähtökohtana oli vahva mielenkiinto aiheeseen ja halu kehittää kosteusvahinkoprojektin hoitoa asunto-osakeyhtiössä. Työ on tehty yhteistyössä If Vahinkovakuutusyhtiö Oy:n kanssa.

Haluan kiittää If Vahinkovakuutusyhtiön henkilökuntaa ja erityisesti vahinkotarkastajia saamastani tuesta työtä tehdessäni. Lisäksi haluan kiittää kaikkia asiakaskyselyihini vastanneita tahoja ja työni ohjaajaa DI Petri Murtomaata.

Antti Ketoja

Tampereella 03.12.2007

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

ALKUSANAT

SISÄLLYSLUETTELO	5
KÄSITTEITÄ JA VAKUUTUSSANASTOA	7
1 JOHDANTO.....	9
1.1 Työn taustaa	9
1.2 Tutkimuksen tavoitteet.....	10
1.3 Tutkimuksen suoritus ja rajaukset.....	10
2 TUTKIMUSMENETELMÄT	11
2.1 Aiheesta löytyvä kirjallisuus	11
3 ESIMERKKIKOHTEIDEN LÄPIKÄYNTI	12
4 ERILAISIA NESTEVUOTOVAHINGOJA	15
4.1 Käyttölaitteiden aiheuttamat vuotovahingot	15
4.2 LVI-laitteiden ja lämmitysjärjestelmän aiheuttamat vuotovahingot.....	16
4.3 Käyttövesijärjestelmän aiheuttamat vuotovahingot	17
4.4 Muut vuotovahingot.....	18
5 KORJAUSVASTUUN JAKAUTUMINEN	18
5.1 Vastuu asunto-osakeyhtiössä	18
5.2 Korjausvastuu asunto-osakeyhtiössä.....	18
5.3 Vastuu huoneenvuokrasuhteessa	20
5.4 Kiinteistövakuutuksen korvauspiirin ja asunto-osakeyhtiön kunnossapitovastuun eroista	20
6 ASIAKASKYSELYN TOTEUTUS	21
7 NESTEVUOTOVAHINKOPROJEKTIN HOITO ASUKKAAN NÄKÖKULMASTA	23
7.1 Asukkaan tehtävät kosteusvahinkoprojektin hoidossa.....	23
7.2 Asiakaskyselyn tulokset asukkaan näkökulmasta.....	24
7.3 Yhteenveto asukkaiden näkökulmasta asiakaskyselyiden perusteella.....	27
8 NESTEVUOTOVAHINKOPROJEKTIN HOITO ISÄNNÖISIJÄN NÄKÖKULMASTA	28

8.1 Isännöitsijän tehtävät nestevuotovahinkoprojektin hoidossa.....	28
8.2 Asiakaskyselyn tulokset isännöitsijän näkökulmasta	29
8.3 Yhteenveto isännöitsijöiden näkökulmasta asiakaskyselyiden perusteella	33
9 NESTEVUOTOVAHINKOPROJEKTIN HOITO URAKOITSIJAN NÄKÖKULMASTA	33
9.1 Tyypillisimmät urakoitsijat ja heidän tehtävänsä nestevuotovahinkoprojektin hoidossa..	33
9.2 Asiakaskyselyn tulokset urakoitsijan näkökulmasta.....	35
9.3 Yhteenveto urakoitsijoiden näkökulmasta asiakaskyselyiden perusteella.....	37
10 NESTEVUOTOVAHINKOPROJEKTIN HOITO VAKUUTUSYHTIÖN NÄKÖKULMASTA	38
10.1 Vakuutusyhtiön tehtävät nestevuotovahinkoprojektin hoidossa.....	38
10.2 Asiakaskyselyn tulokset vakuutusyhtiön näkökulmasta	39
10.3 Yhteenveto vakuutusyhtiön näkökulmasta asiakaskyselyiden perusteella	41
11 VAHINKOKOHTAINEN TARKASTELU	42
12 YHTEENVETO NESTEVUOTOVAHINKOPROJEKTIN ONGELMAKOHDISTA JA NIIDEN RATKAISEMISESTA.....	44
LÄHDELUETTELO	46
LIITE	
Asiakaskyselymalli	

KÄSITTEITÄ JA VAKUUTUSSANASTOA

Homevaurio	Homeen ja muiden mikrobien liiallisesta kasvusta rakennuksissa johtuva vaurio, josta on terveellistä, esteettistä tai rakenteellista haittaa.
JVT-urakoitsija	Jälkivahingon torjuntaan erikoistunut urakoitsija. Jälkivahingon torjuntatöitä ovat mm. palojälkien raivaus, väliaikaisten suojausten rakentaminen, veden poisto huoneistosta ja huonekalujen ja kalusteiden kosteusvaurioitumisen estäminen.
Vedeneristys	Ainekerros, joka kestää jatkuvaa veden kosketusta, ja jonka tehtävänä on estää veden tunkeutuminen rakenteisiin.
Ikävähennys	Omaisuuksien korvausmäärää laskettaessa voidaan tehdä vuosittaisia ikävähennyksiä. Niillä huomioidaan omaisuuden kulumisesta ja käytöstä aiheutunut arvonaleneminen.
Irtain esine	Esineitä, joita voidaan siirtää paikasta toiseen niiden muuttumatta toisiksi esineiksi.
Äkillinen tapahtuma	Tapahtuma, joka tapahtuu äkillisesti ja odottamatta, ilman ennakko-oireita. Tapahtuma alkaa ja päättyy saman tien ja näin tapahtumaan ei kulu pitkää aikaa.
Omavastuu	Vakuutetulla on jokaisessa vahingossa omavastuu, joka vähennetään vahingon määrästä.
AHVL	Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta.
Lämpökamera	Lämpökamera on laite, joka muodostaa kuvan aineen lähettämästä infrapunasäteilystä. Lämpökameran kuvaan vaikuttaa lämpötilan ohella se, mitä ainetta kohde on.

Infrapunasäteily

Infrapunasäteily on sähkömagneettista säteilyä, jonka aallonpituus on suurempi kuin näkyvän valon mutta pienempi kuin mikroaaltojen. Infrapunasäteilyä kutsutaan myös lämpösäteilyksi, koska huoneenlämpöiset kappaleet säteilevät infrapuna-alueella sitä voimakkaammin, mitä lämpimämpiä ne ovat.

AsOYL

Asunto-osakeyhtiölaki, jolla säädetään asunto-osakeyhtiössä tapahtuvaa toimintaa.

Kiinteistövakuutus

Kiinteistövakuutus on asunto-osakeyhtiöille ja vastaaville kiinteistöosakeyhtiöille tarkoitettu täysarvovakuutus, jolla kiinteistö voidaan vakuuttaa rakennuksen tilavuuteen perustuen. Taloyhtiön osakkaiden irtaimisto ei kuulu kiinteistövakuutusten korvauspiiriin, vaan se on vakuutettava erikseen kotivakuutuksella.

Kotivakuutus

Yksityispuolen vakuutus, jossa vakuutuksenottaja määrää vakuutussopimusta varten vakuutuksen kohteet ja valitsee niille vakuutusturvien tasot ja omavastuun.

Nestevuotovahinko

Vakuutusehtojen mukaisessa nestevuotovahingossa neste vuotaa rakennuksen omista kiinteistön käyttölaitteista tai putkistoista.

Kosteusvahinko

Vakuutusehtojen mukaisessa kosteusvahingossa neste tulee muualta kuin kiinteistön omista käyttölaitteista tai putkistoista, jolloin vahingon syynä on yleensä suunnittelu- tai rakennustyövirhe.

1 JOHDANTO

1.1 Työn taustaa

Asunto-osakeyhtiöiden nestevuotovahinkoprojektit ovat hankalia projekteja. Projektiin kuuluu useita eri tahoja: vakuutuksenottaja, asukas, vahinkovakuutusyhtiö, isännöitsijä ja urakoitsijat. Vakuutuksenottajan ja asunto-osakeyhtiön kannalta asian tekee ongelmalliseksi se, että vakuutusyhtiö joutuu korvattavassa tapauksessakin vähentämään korvauksestaan mahdolliset ikävähennykset ja omavastuun. Näin vahingosta maksettava korvaus jää todellista vahinkoa pienemmäksi, ja loppuosa vahingosta jää joko asiakkaan tai asunto-osakeyhtiön maksettavaksi. Asukas kokee mahdollisen asumisen keskeytymisen yleensä ongelmana. Vakuutusyhtiön ja isännöitsijän kannalta ongelmana on löytää päteviä kosteuskartoittajia, kuivaus- ja rakennusurakoitsijoita, jotka käyttävät oikeita menetelmiä korjaustöissä. Urakoitsijoiden ongelmia ovat aikatavoitteissa pysyminen, oikeat työmenetelmät ja työn laatu.

Nestevuotovahinkoprojektin kokonaisvaltaista onnistumista ja siihen vaikuttavia tekijöitä ei ole riittävästi tutkittu. Tärkeintä projektissa olisi projektiin osallistuvien tahojen tiivis yhteydenpito ja asioista tiedottaminen.

Tämän työn aihe syntyi syksyllä 2007 ollessani töissä If Vahinkovakuutusyhtiössä Tampereella omaisuusvahinkotarkastajana. If Vahinkovakuutusyhtiö on pohjoismaiden suurin vahinkovakuuttaja. Yhtiö toimii Pohjoismaissa ja Baltian maissa. Yhtiö on perustettu vuonna 1999, ja sen kokonaismaksutulo oli noin 4 miljardia euroa vuonna 2006. Yhtiön omistaa Sampo konserni.

Kosteusvahingot ovat vahinkovakuutusyhtiöiden suurin korvausryhmä, eikä nestevuotovahinkoprojektin kokonaisvaltaiseen onnistumiseen ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota. Tässä työssä on tarkoitus tutkia vakuutusyhtiön kannalta korvattavien nestevuotovahinkoprosessien yleistä onnistumista asukkaiden, isännöitsijöiden, vahinkovakuutusyhtiön ja urakoitsijoiden näkökulmasta.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet

Tämä tutkimus tehdään If Vahinkovakuutusyhtiön toimeksiannosta liittyen vanhoihin nestevuotovahinkoihin. Tutkimuksessa selvitetään asunto-osakeyhtiöissä asuville If Vahinkovakuutusyhtiön asiakkaille vuonna 2007 sattuneiden nestevuotovahinkoprojektien kokonaisvaltaista onnistumista projektiin osallistuvien tahojen näkökulmasta. Tutkimuksessa pyritään selvittämään projektin eri tahoilla olleita ongelmia ja niiden ennaltaehkäisykeinoja.

Tutkimuksen päätavoitteena on kehittää asunto-osakeyhtiöissä tapahtuvien nestevuotovahinkoprojektien hoidon ongelmia ja ratkaisukeinoja.

1.3 Tutkimuksen suoritus ja rajaukset

Tutkimus jakautui asiakaskyselyn tekemiseen, kohderyhmän valintaan, asiakaskyselyn läpikäyntiin ja tulosten tarkasteluun. Tutkimus ei sisällä varsinaista kirjallista tutkimusta, vaan painottuu asiakaskyselyn tulosten analysointiin. Kyselyt on analysoitu yleiseltä näkökulmalta sekä vahinkokohtaisesti asukkaiden, isännöitsijöiden ja urakoitsijoiden osalta, vakuutusyhtiölle lähetetyt kyselyt on analysoitu yleisellä tasolla.

Asiakaskyselyn kohderyhmän valinta tapahtui satunnaisesti Suomessa If Vahinkovakuutusyhtiön kiinteistövakuutuksen omaavien asunto-osakeyhtiöiden vahinkoja läpikäymällä. Muuna rajauksena kohderyhmän valinnassa oli vuonna 2007 sattuneet vahingot.

2 TUTKIMUSMENETELMÄT

2.1 Aiheesta löytyvä kirjallisuus

Tutkintotyön aiheesta on kirjallisuutta jonkin verran. Parhaiten kirjallisuutta on isännöitsijöiden ja asunto-osakeyhtiöiden toiminnasta sekä vakuutusyhtiön toiminnasta. Korvausvastuun jakautumisesta sekä urakoitsijoiden työmenetelmistä löytyy myös hyvin kirjallisuutta. If vahinkovakuutusyhtiöltä saatiin kirjallista materiaalia yrityspuolen korvausprosessin toiminnasta.

Esimerkkikohteiksi on valittu 15 pientä ja keskisuurta kerros- ja rivitaloa, joissa on sattunut kosteusvahinko vuoden 2007 aikana.

Asiakaskyselyt lähetettiin vahinkokohtaisesti kaikille näitä nestevuotovahinko- projekteja hoitaneille tahoille. Vakuutusyhtiön asunto-osakeyhtiöissä tapahtuvien vahinkojen käsittelijöille lähetettiin erillisen kyselyn liittyen nestevuotovahinkoprojektin hoitoon asunto-osakeyhtiössä. Lisäksi haastateltiin puhelimitse urakoitsijoita ja isännöitsijöitä.

3 ESIMERKKIKOHTTEIDEN LÄPIKÄYNTI

Tutkimuksessa on käytetty seuraavia esimerkkikohteita:

1. Sijainti: Salo

Rakennustyyppi: Rivitalo

Rakennusvuosi: 1986

Lyhyt kuvaus vahinkotapahtumasta: Lämminvesiputki hajonnut, lattiaa uusittava.

2. Sijainti: Turku

Rakennustyyppi: Kerrostalo

Rakennusvuosi: 1909

Lyhyt kuvaus vahinkotapahtumasta: Vuosi sitten korjatun pallosulkuventtiilin vuoto.

3. Sijainti: Kihniö

Rakennustyyppi: Rivitalo

Rakennusvuosi: 1986

Lyhyt kuvaus vahinkotapahtumasta: Kylmävesiputki hajonnut, vettä levinnyt useisiin huoneistoihin.

4. Sijainti: Muhos

Rakennustyyppi: Kerrostalo

Rakennusvuosi: 1994

Lyhyt kuvaus vahinkotapahtumasta: Seinän sisällä vesijohto jäätynyt, vesivahinkoa kahdessa huoneistossa.

5. Sijainti: Jyväskylä

Rakennustyyppi: Kerrostalo

Rakennusvuosi: 1992

Lyhyt kuvaus vahinkotapahtumasta: Asukas nukahtanut suihkun lattiakaivon päälle. Vesi tulvinut asukkaan huoneistoon ja kolmeen muuhun huoneistoon.

6. Sijainti: Rauma

Rakennustyyppi: Rivitalo

Rakennusvuosi: 1965

Lyhyt kuvaus vahinkotapahtumasta: Keittiön lämpöpatteri vuotanut.

7. Sijainti: Oulu

Rakennustyyppi: Kerrostalo

Rakennusvuosi: 2003

Lyhyt kuvaus vahinkotapahtumasta: Suihkuvedet päässeet asuntoon ja kolmeen muuhun huoneistoon.

8. Sijainti: Mikkeli

Rakennustyyppi: Rivitalo

Rakennusvuosi: 1969

Lyhyt kuvaus vahinkotapahtumasta: Bideen hana vuotanut.

9. Sijainti: Naantali

Rakennustyyppi: Kerrostalo

Rakennusvuosi: 1969

Lyhyt kuvaus vahinkotapahtumasta: Yläpuolisen huoneiston lämmitysputkiston vuoto lattian sisällä.

10. Sijainti: Turku

Rakennustyyppi: Kerrostalo

Rakennusvuosi: 1961

Lyhyt kuvaus vahinkotapahtumasta: Lämmin käyttövesiputki vuotanut pystykanalissa.

11. Sijainti: Turku

Rakennustyyppi: Kerrostalo

Rakennusvuosi: 1965

Lyhyt kuvaus vahinkotapahtumasta: Lämmitysjärjestelmän putki vuotanut välipohjassa.

12. Sijainti: Pieksamäki

Rakennustyyppi: Rivitalo

Rakennusvuosi: 1963

Lyhyt kuvaus vahinkotapahtumasta: Jääkaappipakastimen jääpalakoneen suodatin rikkoutunut, vettä vuotanut huoneistoon.

13. Sijainti: Oulu

Rakennustyyppi: Kerrostalo

Rakennusvuosi: 2005

Lyhyt kuvaus vahinkotapahtumasta: Tupakeittiön katosta tippuu vettä ontelolattian vesireiästä.

14. Sijainti: Tornio

Rakennustyyppi: Kerrostalo

Rakennusvuosi: 1974

Lyhyt kuvaus vahinkotapahtumasta: Lämmitysjärjestelmän putki syöpynyt puhki, vettä valunut useisiin huoneistoihin.

15. Sijainti: Turku

Rakennustyyppi: Rivitalo

Rakennusvuosi: 1974

Lyhyt kuvaus vahinkotapahtumasta: Wc-pönttö haljennut, vettä päässyt huuhtelusäiliöstä huoneistoon.

4 ERILAISIA NESTEVUOTOVAHINGOJA

Tässä luvussa pyritään selvittämään tyypillisten asunto-osakeyhtiöissä tapahtuvien nestevuotovahinkojen tyyppejä.

4.1 Käyttölaitteiden aiheuttamat vuotovahingot

Käyttölaitteita ovat mm. astianpesukone, pakastin, wc-istuin, jääkaappi, vesihanaja ja lavuaari. Tyypillisin käyttölaitteiden aiheuttama vuotovahinko on astianpesukoneen aiheuttama vuotovahinko. Astianpesukoneen aiheuttamat vuotovahingot johtuvat yleensä teknisen käyttöiän loppumisesta. Yleisin syy on poistoputken tai tulovesiputken haurastuminen ja sen johdosta rikkoutuminen. Myös vääränlaiset kytkennät käyttövesijärjestelmään ja käyttäjän huolimattomuus aiheuttavat vahinkoja.

Käyttölaitteiden vahinkojen estämiseksi tulisi käyttölaitteet uusia tai huoltaa noin 10 vuoden välein. Helppo tapa pienentää mahdollisia astianpesukoneen aiheuttamia vuotovahinkoja on myös hankkia koneen alle turvakaukalo, jolloin koneen vuotama vesi tulee näkyviin ja huomataan heti.



Kuva 1. Astianpesukoneen aiheuttama vuotovahinko.

4.2 LVI-laitteiden ja lämmitysjärjestelmän aiheuttamat vuotovahingot

LVI-laitteita ovat mm. lämminvesivaraajat, lämmönsiirtimet ja -vaihtimet, lämmön talteenottolaitteet kompressorisyksikköineen ja jätevesi- ja vesijohtoputkisto. Lämmitysjärjestelmänä voi toimia esimerkiksi vesikiertoinen patteriverkosto.

LVI-laitteiden tyypillisin vahingon aiheuttaja on lämmitysjärjestelmän putkiston rikkoontuminen. Putken rikkoontumisen yleisimpänä syynä voidaan pitää teknisen käyttöiän loppumista. Putken syöpymistä voi myös edesauttaa ulkopuolisen veden pääsy alapohjaan esimerkiksi rakennuksen ulkopuolelta tai märkätilojen roiskevesistä. Parhaana vahinkojen estämiskeinona voidaan pitää vanhoissa rakennuksissa putkien uusimista siten, että uudet putket asennetaan pinta-asennuksena.

Toinen yleinen tämän vahinkoryhmän syy on lämminvesivaraajan rikkoontuminen. Rikkoontumisen yleisin syy on teknisen käyttöiän loppuminen. Paras ehkäisykeino olisi uusia varaaja noin 15 vuoden välein. Lämminvesivaraaja tulisi myös sijoittaa lattiakaivolla varustettuun vedeneristettyyn tilaan.



Kuva 2. Kosteusjälkiä väliseinän tapetissa.

4.3 Käyttövesijärjestelmän aiheuttamat vuotovahingot

Käyttövesijärjestelmän aiheuttamat vuotovahingot ovat yleisin nestevuotovahinkojen syy asunto-osakeyhtiöissä. Käyttövesijärjestelmään kuuluvat käyttövesiputkistot, viemärit ja tonttivesijohdot.

Käyttövesiputkiston rikkoontumisesta aiheutuneet vahingot johtuvat yleensä teknisen käyttöiän loppumisesta. Niiden rikkoontumista edesauttavat myös ulkopuolisen veden pääsy rakenteisiin. Normaalien käyttövesiputkistojen tekninen käyttöikä on noin 20 vuotta.

Toinen tämän vahinkoryhmän yleinen vahinkojen aiheuttaja on viemärin tukkeutuminen tai viemäriputkiston aiheuttama vuoto. Niiden yleisimpänä syynä voidaan myös pitää teknisen käyttöiän loppumista, mutta myös oikealla käytöllä ja huoltamisella on suuri merkitys. Lattiakaivot tulisi pudistaa säännöllisin väliajoin, jotta tukkeutumiselta välttyttäisiin. Nykyisin viemäriputkistot ovat jo pääsääntöisesti muovia, joten korroosion vuoksi ne eivät rikkoudu. Vanhat valurauta- ja betoniviemärit tulisi vaihtaa uusiin riittävän ajoissa. Uusien viemäreiden asennuksessa tulisi kiinnittää huomiota erityisesti liitososien asennukseen.



Kuva 3. Käyttövesiputken aiheuttama vuotovahinko.

4.4 Muut vuotovahingot

Muihin vuotovahinkoihin kuuluvat pääsääntöisesti äkilliset ja ennalta arvaamattomat tapahtumat, kuten akvaarion ja vesisängyn rikkoontuminen tai vesikatteen rikkoontuminen esimerkiksi myrskyn seurauksena.

5 KORJAUSVASTUUN JAKAUTUMINEN

5.1 Vastuu asunto-osakeyhtiössä

Asunto-osakeyhtiössä yhtiön osakas omistaa yhtiön osakkeita, jotka oikeuttavat huoneiston ja mahdollisesti muiden rakennusten tilojen käyttöön. Asuinrakennuksen taas omistaa asunto-osakeyhtiö. Asunnon hallinta perustuu näin ollen osakepohjaiseen omistukseen eikä rakennukseen kohdistuvaan omistussuhteeseen. Rakennuksen ja asuntojen kunnossapitovastuu jakautuu asunto-osakeyhtiön ja osakkeenomistajien välillä. /2/

Asunto-osakeyhtiöoikeudellinen vastuu asunnon kosteusvaurioista perustuu asunto-osakeyhtiölakiin. AsOYL 78 §:ssä säädetään kunnossapitovastuun jakautumisesta asunto-osakeyhtiön ja osakkaan välillä. Pääsääntöisesti osakkeenomistajan on pidettävä huoneistonsa kunnossa. Rakennuksen omistajana yhtiö puolestaan vastaa rakennuksen kunnossapidosta siltä osin kuin se ei kuulu osakkeenomistajalle. /2/

5.2 Korjausvastuu asunto-osakeyhtiössä

Korjausvastuun jakoa koskevien erimielisyyksien vähentämiseksi Suomen Kiinteistöliitto ry on julkaissut vastuunjakotaulukon ja selitysoppaan, joissa luettelaaan erikseen, mitkä huoneiston ja sen rakenteiden osat ovat asunto-osakeyhtiön ja mitkä taas osakkaan vastuulla. /5/ Taulukkoa käytetään yhdessä sen tekstiosan kanssa. /2/ Perusperiaate on, että asunto-osakeyhtiön vastuulle kuuluvat rakenteelliset viat ja osakkaan korjausvastuun piiriin kuuluvat kaikki muut huo-

neiston sisäpuoliset viat kuin yhtiön vastuulla olevissa ovissa ja ikkunoissa sekä seinien ulkopinnoilla olevat viat. Toinen ryhmä yhtiön kunnossapidettäviä sisäpuolisia vikoja ovat huoneistossa olevat johdot. Lain mukaan yhtiön on pidettävä kunnossa huoneistoon asennetut lämpö-, sähkö-, tiedonsiirto-, kaasu-, vesi-, viemäri-, ilmanvaihto- ja muut sen kaltaiset johdot, kanavat ja vesihanat. Jos kuitenkin osakkeenomistajan erityistoivomuksesta hänen kustannuksellaan on asennettu muiden huoneistojen tasosta poikkeavia johtoja tai kanavia, kuuluu niiden korjausvastuu osakkeenomistajalle itselleen. Yhtiö korjaa normaalivarakseen kuulumat johdot ja kanavat. /2/

Sillä osapuolella, jonka korjausvastuuseen vika kuuluu, on oikeus itse teettää korjaus. Korjausten suorittamistapa on osoittautunut varsin kiistanalaiseksi koston- ja homevauriotapauksissa. Osakkaan ja hänen asiantuntijansa käsitykset vian korjaamisesta saattavat olennaisesti poiketa yhtiön esittämästä korjaustavasta. Osakkaalla voi olla oikeus kieltää yhtiötä suorittamasta korjausta, jos yhtiön korjaustapa on selvästi riittämätön eikä johda ongelman poistumiseen. Toisaalta yhtiöllä on vastuullensa kuuluvissa vaurioissa oikeus valita ensisijainen korjaustapa. /2/

Rakenteellisten vikojen korjausvastuuseen ei vaikuta se, kuka asennuksen on tehnyt. Myös aikaisempien osakkaiden jälkikäteen tekemien muutosten aiheuttamat rakennevirheet kuuluvat yhtiön vastuulle. Ongelmallisia ovat erityisesti muutostöiden yhteydessä muutetut vesieristykset. Esimerkiksi kylpyhuoneremontin yhteydessä tapahtunut vesieristyksen poistaminen tai rikkominen tulee usein ilmi vesivuotojen ja homevaurioiden muodossa useiden vuosien kuluttua. Joskus vaurio on saattanut levitä jopa huoneiston ulkopuolelle, esimerkiksi yhteisiin tiloihin ja naapurihuoneistoihin. Taloyhtiö on ensisijaisesti vastuussa tällaisestakin vahingosta. /2/

5.3 Vastuu huoneenvuokrasuhteessa

Vastuu huoneiston vaurioista ja kunnosta perustuu lähtökohtaisesti huoneenvuokrasopimukseen. Vuokrattavan huoneiston kunnosta on mahdollista ottaa sopimukseen yksityiskohtaisia ehtoja. Mikäli vuokrasopimuksessa ei ole erityisehtoja huoneiston kunnosta tai kunnossapidosta, vuokralaisen asema on varsin vahva. Siltä varalta, että huoneiston kunnosta ei ole erikseen sovittu, tulevat sovellettaviksi AHVL:iin säädetty huoneiston kunnolle asetetut vaatimukset. /2/

Vastuu asunnon kosteusvaurioiden varalta on huoneenvuokralaeissa asunto-osakeyhtiölain tapaan määritelty asunnon kuntoa ja kunnossapitovelvollisuutta koskevissa säännöksissä. Vastuun jakautuminen vuokralaisen ja vuokranantajan välillä on toteutettu säännöksillä, jotka koskevat vuokranantajan vastuuta huoneiston kunnosta ja toisaalta vuokralaisen vastuuta huoneiston vahingoittumisesta. Yleisesti ottaen vuokralaisen vastuu käsittää normaaliin asumiseen liittyviä seikkoja, kuten sen, että vuokralainen hoitaa huoneiston pintamateriaaleja sopivalla tavalla, eikä esimerkiksi uita niitä vedessä tai muuten ylläpidä tarpeettoman kosteita olosuhteita huoneistossa, esimerkiksi kylpyhuoneessa. Vuokralainen on siis esimerkiksi vastuussa siitä, ettei toiminnallaan tai laiminlyönneillään tai muulla huolimattomuudellaan aiheuta kosteusvaurioita esimerkiksi vesivahingoilla. /2/

5.4 Kiinteistövakuutuksen korvauspiirin ja asunto-osakeyhtiön kunnossapitovastuun eroista

Asunto-osakeyhtiössä tapahtuvan nestevuotovahingon korvausvastuun määrittelee siis Suomen kiinteistöliiton julkaisema vastuunjakotaulukko. Vastuunjakotaulukosta voi suoraan katsoa, että esimerkiksi lattia- ja seinäpinnoitteet sekä pesukoneet kuuluvat osakkaan vastuulle. Kuitenkin kiinteistövakuutuksesta voidaan maksaa tietyissä tapauksissa myös osakkaan kunnossapitovastuulle kuuluvia rakenteita. Esim. astianpesukone vuotaa vettä keittiön parketille. Vastuunjakotaulukon mukaan parketin uusiminen olisi osakkaan vastuulla ja parketin ala-

puolisten rakenteiden kuten askeläänieristyksen uusiminen yhtiön vastuulla. Usein kuitenkin myös parketti maksetaan kiinteistövakuutuksen kautta. Periaatteessa tämäntyyppiset tapaukset ovat isännöitsijöiden ja osakkaiden välisiä neuvottelukysymyksiä mm. vakuutuksen omavastuuosuuden maksamisen osalta.

6 ASIAKASKYSELYN TOTEUTUS

Asiakaskysely toteutettiin vuoden 2007 marraskuun ja joulukuun aikana. Kysely postitettiin kaikkien esimerkkivahinkojen isännöitsijöille, pääurakoitsijoille ja tavoitettavissa oleville asukkaille. Eri osapuolien kyselyt ovat hieman erilaisia. Kyselyiden kysymykset koskevat pääasiassa kyseessä olevan esimerkkikohteen nestevuotovahinkoa, mutta ne sisältävät myös yleisiä nestevuotovahinkoprojektiin liittyviä kysymyksiä. Vakuutusyhtiölle tehtiin erillinen, yleinen kysely asunto-osakeyhtiön nestevuotovahinkoprojektin hoitamisesta. Yhteensä kyselyitä lähetettiin eri osapuolille 76 kappaletta. Kyselyitä palautui yhteensä 42 kappaletta, joka on noin 55 % kaikista lähetetyistä asiakaskyselyistä. Asiakaskyselymalli on liitteenä 1.

Asiakaskyselyn vastausprosenttia voidaan pitää todella hyvänä. Tuloksen perusteella voidaan päätellä, että eri osapuolet ovat aktiivisia vaikuttamaan asunto-osakeyhtiöissä tapahtuvien nestevuotovahinkoprojektien kehittämiseen. Asiakaskyselyiden tietoa on täydennetty isännöitsijöiden ja urakoitsijoiden haastattelulla.

Seuraavalla sivulla olevassa taulukossa on kuvattu asiakaskyselyihin vastanneet tahot esimerkkikohteittain. Taulukossa on kaikki esimerkkikohteiden nestevuotovahinkoprojektien tahot lukuun ottamatta vakuutusyhtiötä, jolle tehtiin erillinen kysely. Rasti tahon kohdassa ilmoittaa, että taho on vastannut asiakaskyselyyn.

Taulukko 1. Asiakaskyselyyn vastanneet osapuolet.

Esimerkkikohde	Isännöitsijä	Urakoitsija	Asukas
1	x	x	x
2	x	x	x
3			
4	x	x	
5			
6	x	x	x
7	x	x	
8	x		x
9	x	x	x
10	x	x	x
11			
12	x	x	x
13	x		
14	x		
15		x	x

7 NESTEVUOTOVAHINKOPROJEKTIN HOITO ASUKKAAN NÄKÖKULMASTA

7.1 Aukkaan tehtävät kosteusvahinkoprojektin hoidossa

Yleisesti ottaen asukkaan tärkein tehtävä on ilmoittaa nestevuotovahingon havaitsemisesta mahdollisimman nopeasti isännöitsijälle tai huoltomiehelle. Asukas voi mahdollisuuksiensa mukaan estää lisävahinkojen syntymistä. Tietyissä tapauksissa lisävahinkojen estämisen yritys voi asiantuntemattoman toiminnan seurauksena johtaa myös laajempiin vaurioihin. Aukkaan velvollisuus on ottaa yhteyttä mahdollisimman nopeasti myös vakuutusyhtiöön, jos hänellä on ilmoittamisvelvollisuus esimerkiksi irtaimistonsa osalta. Ilmoittamisvelvollisuus tulee kysymykseen, jos asukas on vakuuttanut irtaimistonsa kotivakuutuksella. Mahdollisten korvausten saamiseksi asukkaan on ilmoitettava irtaimistovahingostaan vakuutusyhtiöön. Vaurioituneiden rakenteiden ja irtaimiston valokuvaaminen heti vahingon tapahduttua on aina hyvä dokumentointikeino. Yleinen käytäntö on, että asukas ei saisi poistaa vaurioitunutta irtaimistoa asunnostaan, ennen kuin on ilmoittanut siitä vakuutusyhtiölle ja saanut siihen erillisen luvan.

Aukkaan tulee ilmoittaa viipymättä isännöitsijälle, jos hän ei pysty vahingon seurauksena asumaan huoneistossaan. Lisäksi hänen tulee alkaa omaaloitteisesti etsiä itselleen väliaikaista asuntoa. Mahdollisesta löytyneestä väliaikaisesta asunnosta on ilmoitettava isännöitsijälle ja kysyttävä hyväksyminen ennen vuokra- yms. sopimuksien allekirjoittamista. Tämä siksi, että asunnon korvattavuus tulee selville ennen sopimuksien allekirjoittamista.

Aukkaan velvollisuutena on myös kommunikoida parhaansa mukaan urakoitsijoiden, isännöitsijän ja vakuutusyhtiön kanssa ja kertoa kaikki tarvittava tieto siitä tarvitseville tahoille. Kaikki projektissa heräävät pienetkin kysymykset on hyvä kirjata ylös ja kysyä kosteusvahinkoa hoitavilta tahoilta. Aukkaan tulee säilyttää kaikki vahingosta aiheutuneet kulutositteet ja selvittää niitten korvattavuus isännöitsijältä ja vakuutusyhtiöstä. Korjaustöiden jälkeen asukkaan on hyvä tarkistaa korjatut rakenteet ja ilmoittaa virrehavainnoistaan välittömästi isännöitsijälle.

7.2 Asiakaskyselyn tulokset asukkaan näkökulmasta

Esimerkkivahingoista oli tavoitettavissa 10 asukasta, viisi oli joko muuttanut pois tai ei muuten ollut tavoitettavissa. Kyselyyn vastasi 8 asukasta, joka on 80 % kaikista tavoitettavissa olleista asukkaista. Tuloksen perusteella voidaan päätellä, että asukkaat ovat kiinnostuneita vaikuttamaan asunto-osakeyhtiön nestevahinkoprojektin kehittämiseen. Kyselymalli on liitteessä 1.

Asukkaille lähetetyn kyselyn kysymykset 3, 4, 6, 7 ja 9 on pisteytetty seuraavasti:

Kysymys 3: Vaihtoehtojen keskiarvo asteikolla 1–10.

Kysymykset 4, 6 ja 9:

Kiitettävästi = 3 pistettä

Hyvin = 2 pistettä

Huonosti = 1 piste

Kysymys 7: Kiitettävästi = 3 pistettä

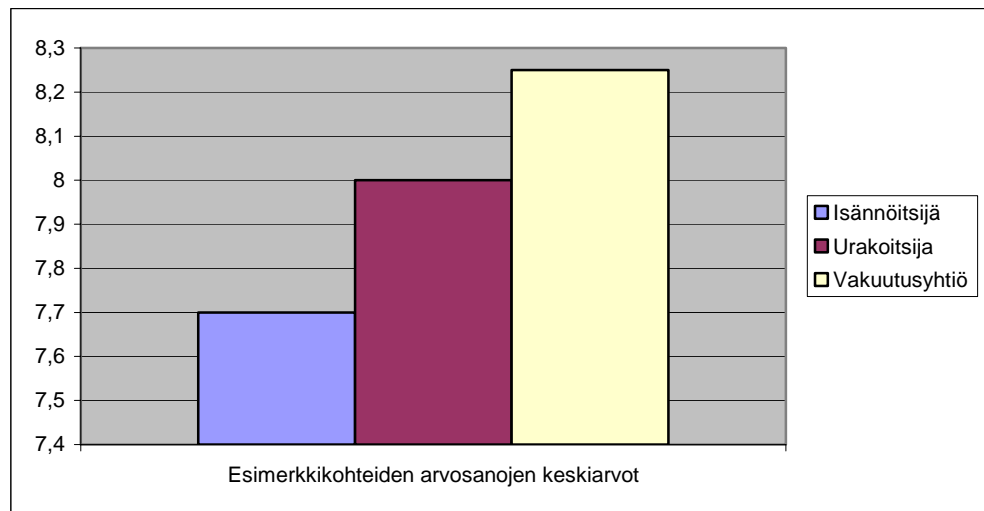
Hyvin = 2 pistettä

Huonosti = 1 piste

Asukkailta kysytyt, pisteytettävät kysymykset:

3. Minkä arvosanan asteikolla 1-10 annatte seuraavien tahojen toiminnasta nestevuotovahinkoprojektin hoidossa?

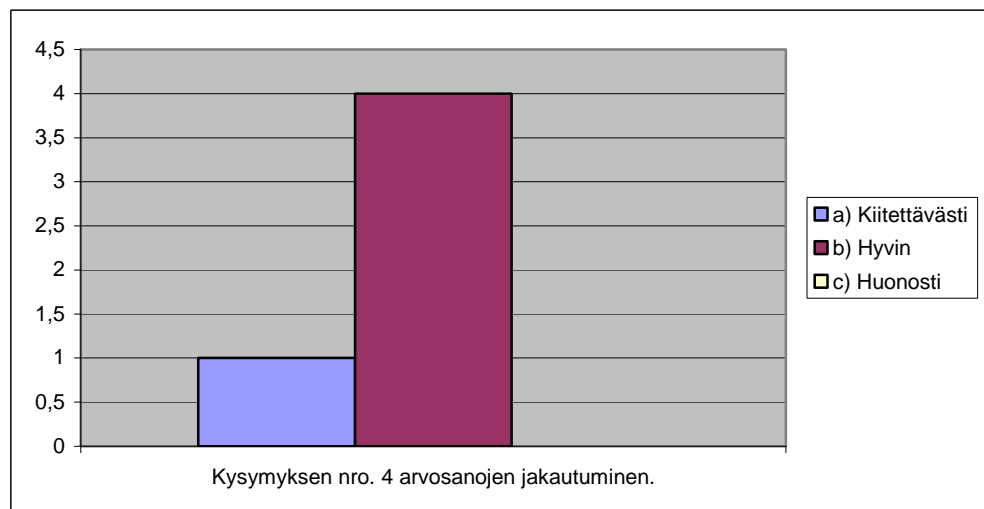
a) isännöitsijä b) urakoitsija/urakoitsijat c) vakuutusyhtiö



Kuva 4. Kysymyksen nro 3 vastausten keskiarvot.

4. Pysyikö urakoitsija aikataulussa?

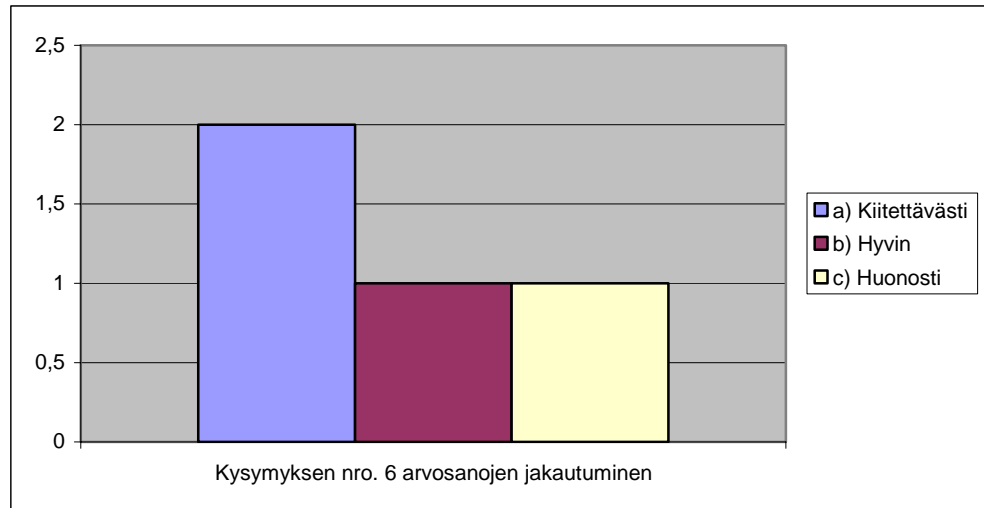
a) kiitettävästi b) hyvin c) huonosti



Kuva 5. Kysymyksen nro 4 vastausten kappalemääräinen jakautuminen.

6. Kerrottiinko teille mahdollisia keinoja estää vahingon uusiutuminen?

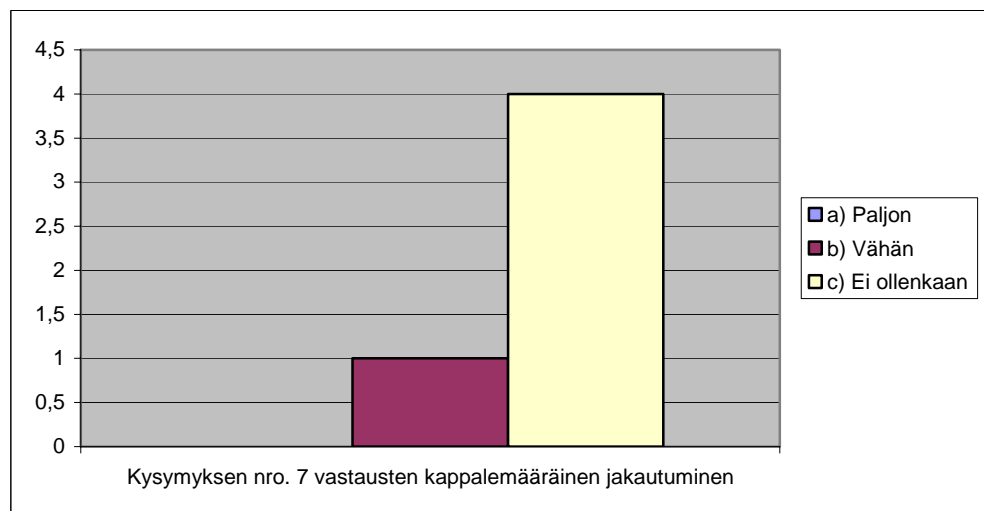
a) kiitettävästi b) hyvin c) huonosti



Kuva 6. Kysymyksen nro 6 vastausten kappalemääräinen jakautuminen.

7. Oliko korvausvastuun jakautumisessa mielestänne ristiriitaa?

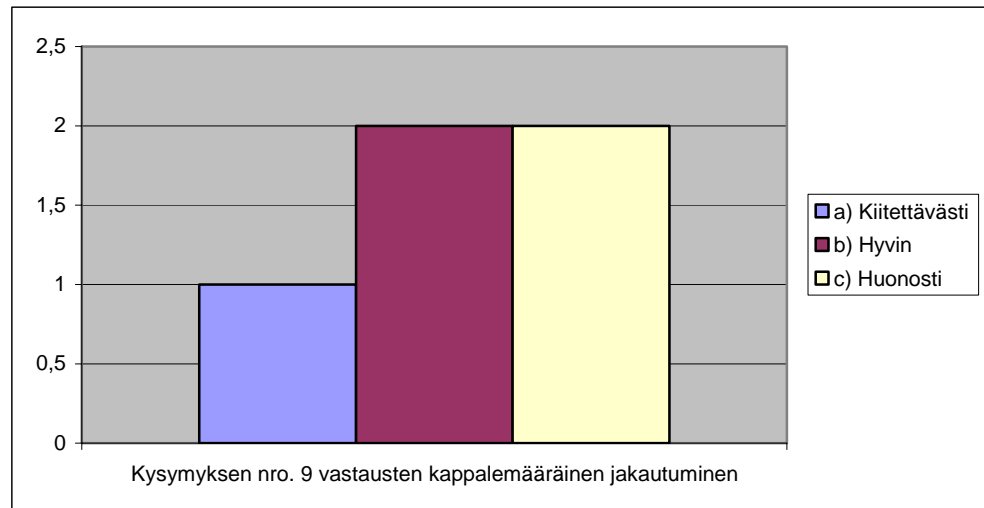
a) paljon b) vähän c) ei ollenkaan



Kuva 7. Kysymyksen nro 7 vastausten kappalemääräinen jakautuminen.

9. Toimiko tiedotus ja tiedonkulku projektissa?

a) kiitettävästi b) hyvin c) huonosti



Kuva 8. Kysymyksen nro 9 vastausten kappalemääräinen jakautuminen.

Pisteytettävien kysymyksien vastausmäärä on alhainen, eikä niistä voida tehdä luotettavia johtopäätöksiä. Esimerkkikohteiden asukkaat olivat kuitenkin keskimäärin tyytyväisiä nestevuotovahinkoprojektin hoitamiseen. Urakoitsijat olivat pysyneet asukkaiden mielestä hyvin aikataulussa, eikä korvausvastuun jakautumisessa ei ole juuri ollut ristiriitaa. Tiedottamisessa ja tiedonkulussa asukkaat kokevat kuitenkin parantamisen varaa.

7.3 Yhteenveto asukkaiden näkökulmasta asiakaskyselyiden perusteella

Asukkaat kokivat nestevuotovahinkoprojektinsa suurimpina ongelmina asuminen keskeytymisen, kuivatuksen pitkän keston, puutteellisen tiedottamisen sekä sen, että töiden suorittamisella ei ollut selkeää aikataulua. Asukkaiden mukaan taloyhtiön isännöitsijän tulisi auttaa mahdollisen sijaisasunnon löytämisessä. Tiedottamista tulisi asukkaiden mukaan lisätä huomattavasti erityisesti urakoitsijan ja isännöitsijän tahoilta. Asukkaat kokevat tärkeäksi, että projektilla olisi selkeä aikataulu, jota täydennettäisiin projektin edetessä.

8 NESTEVUOTOVAHINKOPROJEKTIN HOITO ISÄNNÖISIJÄN NÄKÖKULMASTA

8.1 Isännöitsijän tehtävät nestevuotovahinkoprojektin hoidossa

Isännöitsijä toimii asunto-osakeyhtiön toimitusjohtajana, jonka tulee olla perillä niin juridiikkaan, tekniikkaan kuin talouteenkin liittyvistä asioista. Kiinteistöala on kehittynyt viime aikoina voimakkaasti, ja isännöinnin tehtäväkenttä on laajempi kuin koskaan. Suomen kiinteistöliitto on laatinut asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelon, josta ilmenevät kaikki yleisimmät isännöitsijän tehtävät. /4/ Isännöintitehtäväluettelon mukaan korjaus- ja perusparannushankkeisiin liittyvistä tehtävistä on aina sovittava isännöitsijän kanssa erikseen. Tällä on haluttu korostaa sitä, että yhtiön tulee huolellisesti miettiä, mitkä tehtävät kannattaa hoidattaa isännöitsijällä ja mitkä annetaan ulkopuolisen konsultin vastuulle. Selvää tietysti on, että isännöitsijän on tarkoin seurattava urakkaan liittyvien sopimusten laadintaa ja urakan toteuttamista ja valvottava taloyhtiön etua eri vaiheissa. /1/

Isännöitsijän ensimmäinen tehtävä vahinkotapauksesta kuultuaan on hälyttää paikalle joko huoltomies tai asianmukainen JVT-urakoitsija estämään mahdollisten lisävahinkojen synty. Seuraavaksi isännöitsijän tulee ottaa viipymättä yhteys siihen vakuutusyhtiöön, jossa asunto-osakeyhtiön kiinteistövakuutus on. Isännöitsijä ja vakuutusyhtiö lähtevät tämän jälkeen tapauskohtaisesti selvittämään, miten asiassa kannattaa edetä. Normaali toimenpide on tilata kohteeseen ensimmäiseksi kosteuskartoitus, jolla pyritään määrittämään vahingon syytä ja laajuutta.

Vahingon syyn ja laajuuden selvittämisen jälkeen isännöitsijä ja vakuutusyhtiö neuvottelevat tarvittavista korjaustoimenpiteistä, urakoitsijoista, palavereista, tarkastuksista ja vahingon korvattavuudesta. Yleensä isännöitsijä toimii urakoitsijoiden tilaajana ja valvojana. Korjaustöiden jälkeen isännöitsijä tarkastaa kohteen ja reklamoi urakoitsijoiden mahdolliset työ- tai materiaalivirheet.

8.2 Asiakaskyselyn tulokset isännöitsijän näkökulmasta

Asiakaskyselyyn vastasi 11 isännöitsijää, mikä on noin 73 % kaikista isännöitsijöille lähetetyistä kyselyistä. Kyselymalli on liitteessä 1.

Isännöitsijöille lähetetyn kyselyn kysymykset 1, 3, 5, 7 ja 8 on pisteytetty seuraavasti:

Kysymys 1: Vaihtoehtojen prosentuaalinen osuus kaikista vastauksista.

Kysymys 3: Vaihtoehtojen keskiarvo asteikolla 1–10.

Kysymys 5: Paljon = 3 pistettä

Vähän = 1,5 pistettä

Ei ollenkaan = 0 pistettä

Kysymykset 7 ja 8:

Kiitettävästi = 3 pistettä

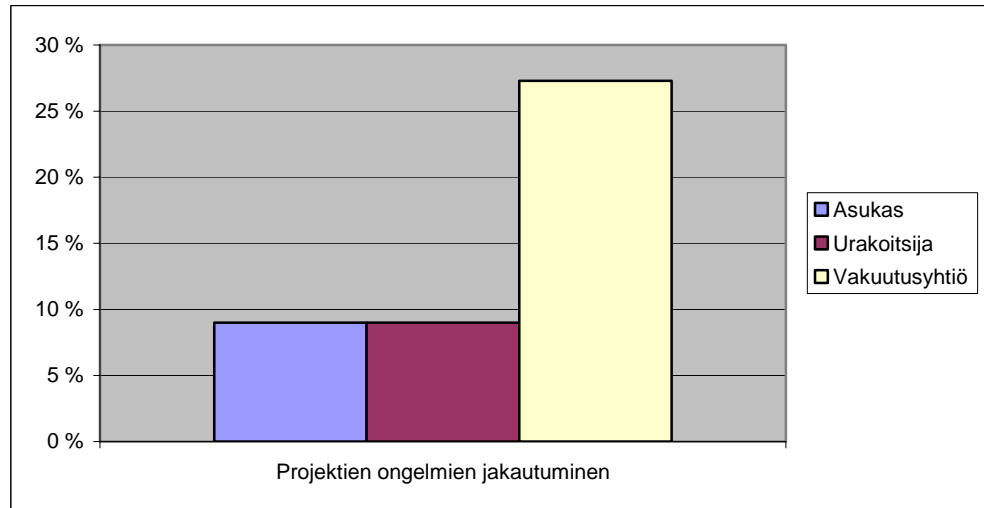
Hyvin = 2 pistettä

Huonosti = 1 piste

Isännöitsijöiltä kysytty, pisteytettävät kysymykset:

1. Oliko teillä ongelmia nestevuotovahinkoprojektin hoidossa seuraavien tahojen kanssa?

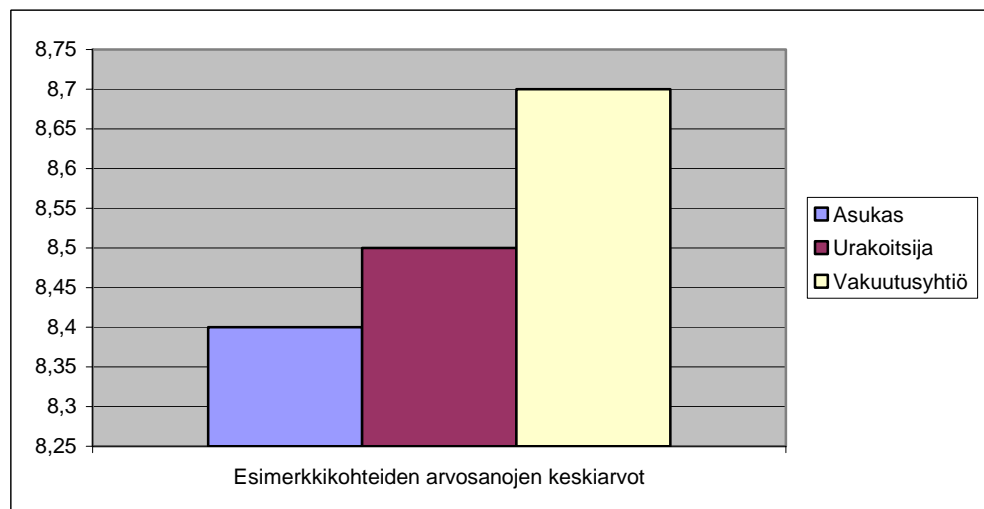
a) asukkaan b) urakoitsijan/urakoitsijoiden c) vakuutusyhtiön



Kuva 9. Kysymyksen nro 1 vastausten prosentuaalinen jakautuminen.

3. Minkä arvosanan asteikolla 1 - 10 annatte seuraavien tahojen toiminnasta nestevuotovahinkoprojektin hoidossa?

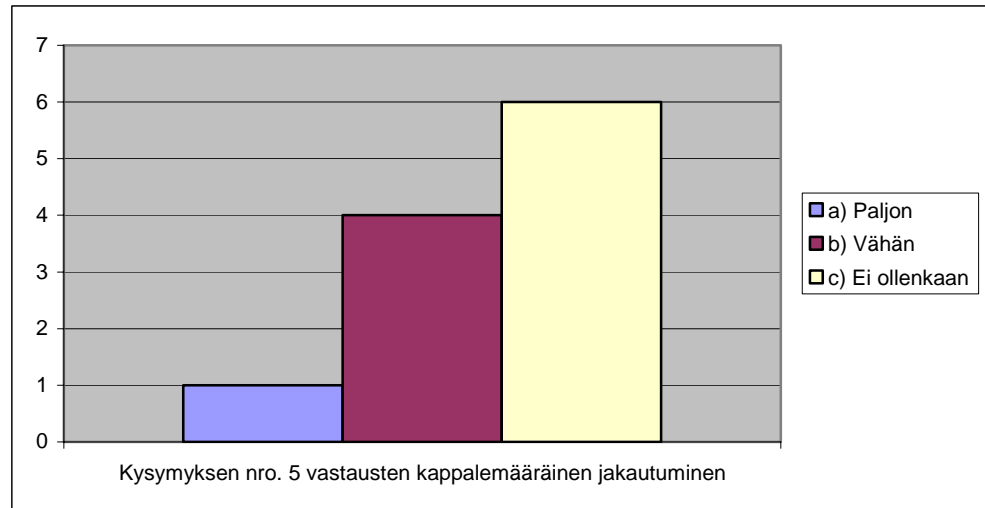
a) asukas b) urakoitsija/urakoitsijat c) vakuutusyhtiö



Kuva 10. Kysymyksen nro 3 vastausten keskiarvot.

5. Oliko korvausvastuun jakautumisessa mielestänne ristiriitaa?

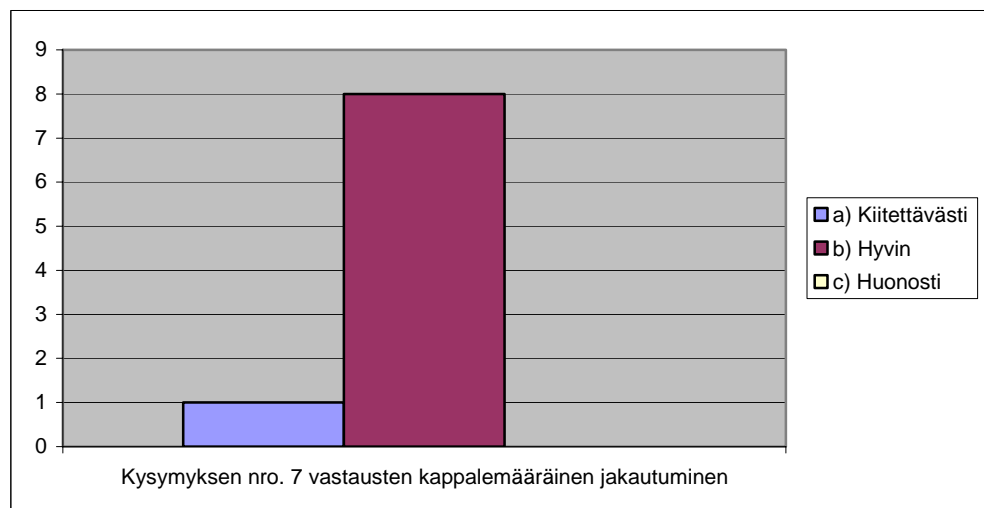
a) paljon b) vähän c) ei ollenkaan



Kuva 11. Kysymyksen nro 5 vastausten kappalemääräinen jakautuminen.

7. Toimiko tiedotus ja tiedonkulku projektissa?

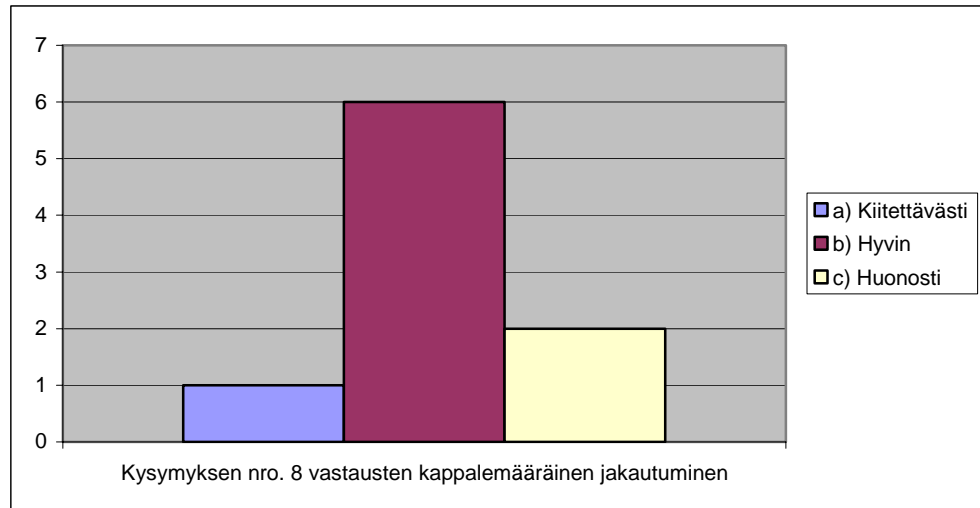
a) kiitettävästi b) hyvin c) huonosti



Kuva 12. Kysymyksen nro 7 vastausten kappalemääräinen jakautuminen

8. Pysyikö urakoitsija aikataulussa?

a) kiitettävästi b) hyvin c) huonosti



Kuva 13. Kysymyksen nro 8 vastausten kappalemääräinen jakautuminen.

Kysymykseen nro 1 vastasi vain 4 isännöitsijää, joten tulos ei ole luotettava. Vastausmäärästä voidaan kuitenkin päätellä, että esimerkkikohteiden vahingot ovat olleet isännöitsijöiden näkökulmasta suhteellisen ongelmattomia. Kysymykseen nro 3 vastasivat kaikki kyselyyn vastanneet isännöitsijät. Tuloksista voidaan päätellä, että isännöitsijät olivat tyytyväisiä kaikkien projektin tahojen toimintaan. Kysymyksen nro 5 pisteytetyksi keskiarvoksi saadaan 0,82, mistä voidaan päätellä, että korvausvastuun jakautumisessa oli isännöitsijöiden mielestä hyvin vähän ristiriitaa. Kysymyksen nro 7 pisteytetyksi keskiarvoksi saadaan 2,11, mistä voidaan päätellä, että tiedotus ja tiedonkulku toimi esimerkkikohteiden projekteissa hyvin, mutta parannettavaakin vielä löytyy. Kysymyksen nro 8 pisteytetyksi keskiarvoksi saadaan 1,89, mistä voidaan päätellä, että urakoitsijoilla on isännöitsijöiden mielestä ollut vaikeuksia pysyä aikataulussa.

8.3 Yhteenveto isännöitsijöiden näkökulmasta asiakaskyselyiden perusteella

Urakoitsijoiden huonon aikataulussa pysymisen lisäksi nestevuotovahinkoprojektin yksi yleisistä ongelmista oli isännöitsijöiden mielestä myös se, että asukkaat/osakkaat eivät aina ymmärrä korjausprojektin pituutta, ja sitä, että korjaukset saattavat venyä ilmoitetusta kestoajasta. Erityisesti kuivatuksen keston ymmärtämisessä asukkailla oli usein vaikeuksia. Lisäksi projektin etenemisaikataulun pitäisi isännöitsijöiden mielestä olla selkeämpi, erityisesti urakoitsijoiden tulisi tiedottaa enemmän projektin kestosta ja työvaiheista projektin ollessa jo käynnissä. Muita yleisiä ongelmia nestevuotovahinkoprojekteissa isännöitsijöiden mielestä ovat pätevien urakoitsijoiden löytäminen, vakuutustarkastajan nopea saaminen vahinkopaikalle, asunnon omistajan tekemien muutostöiden johdosta aiheutuneet ylimääräiset korjauskulut vahingon yhteydessä sekä korvausvastuun jakautuminen taloyhtiön ja vakuutusyhtiön välillä.

Asiakaskyselyiden perusteella tärkeimpiä nestevuotovahinkoprojektien kehitysehdotuksia isännöitsijöiden mielestä ovat: vakuutusyhtiön tulisi hankkia enemmän sopimusurakoitsijoita, joita tulisi tarjota enemmän myös isännöitsijöille; urakoitsijoiden tulisi tiedottaa enemmän projektin aikana; pyrkimys yhteen urakoitsijaan, joka hoitaisi koko kuivaus- ja korjausurakan; sekä se, että jos vahingon korvattavuus on selvä, niin hyväksytty urakoitsija voisi lähettää laskunsa suoraan vakuutusyhtiölle, eikä sen tarvitsisi kiertää ensin taloyhtiön kautta.

9 NESTEVUOTOVAHINKOPROJEKTIN HOITO URAKOITSIJAN NÄKÖKULMASTA

9.1 Tyypillisimmät urakoitsijat ja heidän tehtävänsä nestevuotovahinkoprojektin hoidossa

Asunto-osaakeyhtiöissä tapahtuvissa nestevuotovahingoissa tyypillisimmät urakoitsijat ovat putkiurakoitsija, kuivausliike, kosteuskartoittaja ja korjausrakennus urakoitsija. Muita urakoitsijoita voivat olla esimerkiksi JVT-urakoitsija sekä

vuodenhakuun erikoistunut urakoitsija. Usein kosteuskartoittajat tulevat samasta yrityksestä kuin kuivausliike.

Tyypillisesti ensimmäinen kohteessa urakoiva urakoitsija on putkiurakoitsija, joka tekee esim. putkistovuotoon väliaikaisen korjauksen. Tarvittaessa putkiurakoitsija tulee myöhemmin uusimaan putkistoja laajemmaltakin alueelta, kun rakenteita on saatu avattua enemmän.

Yleensä vakuutusyhtiö ja isännöitsijä päättävät tilata nestevuotovahinkokohteen kosteuskartoitusliikkeen tekemään kosteuskartoituksen. Kosteuskartoituksella pyritään määrittämään vuodon syy ja laajuus, mikäli ne eivät ole jo tiedossa. Kartoittaja poraa rakenteiden sisään reikiä, joista hän mittaa rakennekosteuksia. Mittapisteiden avulla vahingon laajuus voidaan alustavasti rajata. Tarkemmin vahingon laajuus selviää yleensä vasta, kun rakenteita on purettu enemmän. Yleensä kartoitusliike on samaa yritystä kuivausliikkeen kanssa, ja kartoittaja voi toimia samalla kertaa kuivausasentajana. Kuivausasentaja asentaa vaurioituneisiin tiloihin/rakenteisiin joko tilakuivauksen tai eristetilakuivauksen tai molemmat. Kuivausliikkeen velvollisuutena on ilmoittaa isännöitsijälle ja mahdolliselle rakennusliikkeelle, kun rakenteet ovat kuivuneet siihen tasoon, että korjaustyöt voidaan aloittaa.

Kastuneiden rakenteiden purku- ja korjaustyön suorittaa useimmiten rakennusliike, mutta pienissä vahingoissa esim. purkutyön voi suorittaa myös kuivausliike. Rakennusliikkeen vastuulla on pysyä projektin aikataulussa ja uusiat rakenteet isännöitsijän määrittelemään tasoon. Työn laatu on myös yleensä rakennusurakoitsijan vastuulla.

Kaikkien urakoitsijoiden keskinäinen kommunikoiminen ja asioista tiedottaminen on ensisijaisen tärkeää projektin aikataulussa pysymiseksi ja kustannustehokkaan projektin mahdollistamiseksi.

9.2 Asiakaskyselyn tulokset urakoitsijan näkökulmasta

Asiakaskyselyyn vastasi 9 urakoitsijaa, mikä on 60 % kaikista urakoitsijoille lähetetyistä kyselyistä. Kyselymalli on liitteessä 1.

Urakoitsijoille lähetetyn kyselyn kysymykset 1, 3 ja 5 on pisteytetty seuraavasti:

Kysymys 1: Vaihtoehtojen prosentuaalinen osuus kaikista vastauksista.

Kysymys 3: Vaihtoehtojen keskiarvo asteikolla 1–10.

Kysymys 5: Kiitettävästi = 3 pistettä

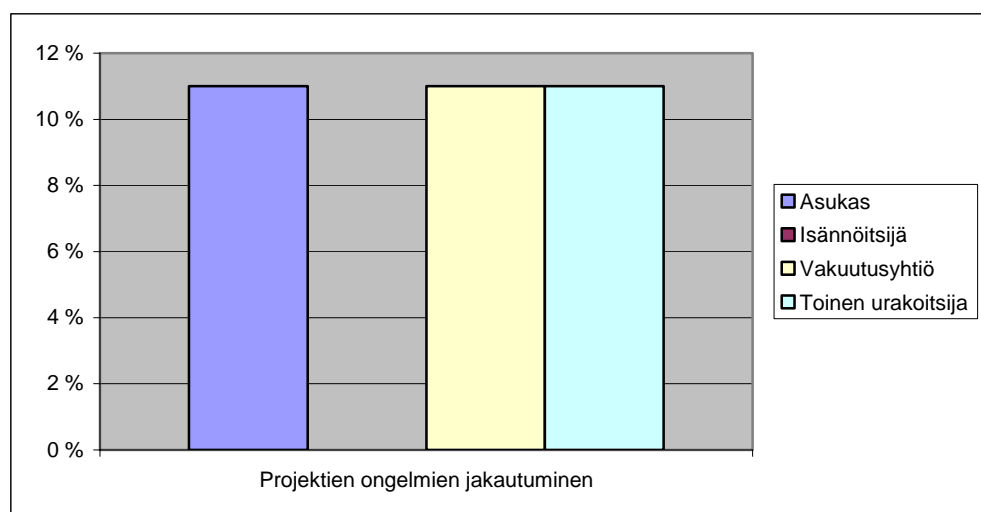
Hyvin = 2 pistettä

Huonosti = 1 piste

Urakoitsijoilta kysytyt, pisteytettävät kysymykset:

1. Oliko teillä ongelmia nestevuotovahinkoprojektin hoidossa seuraavien tahojen kanssa?

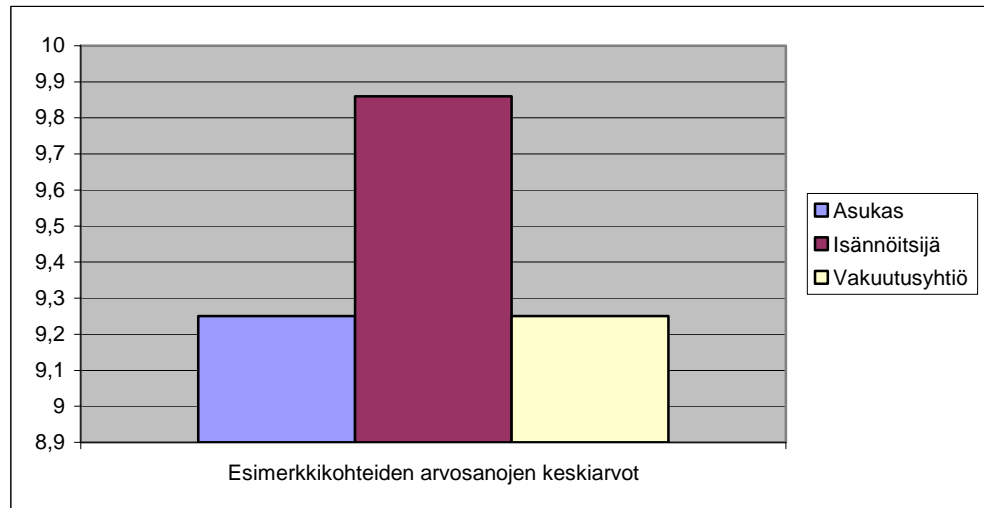
a) asukkaan b) isännöitsijän c) vakuutusyhtiön d) toisen urakoitsijan



Kuva 14. Kysymyksen nro 1 vastausten prosentuaalinen jakautuminen.

3. Minkä arvosanan asteikolla 1-10 annatte seuraavien tahojen toiminnasta nestevuotovahinkoprojektin hoidossa?

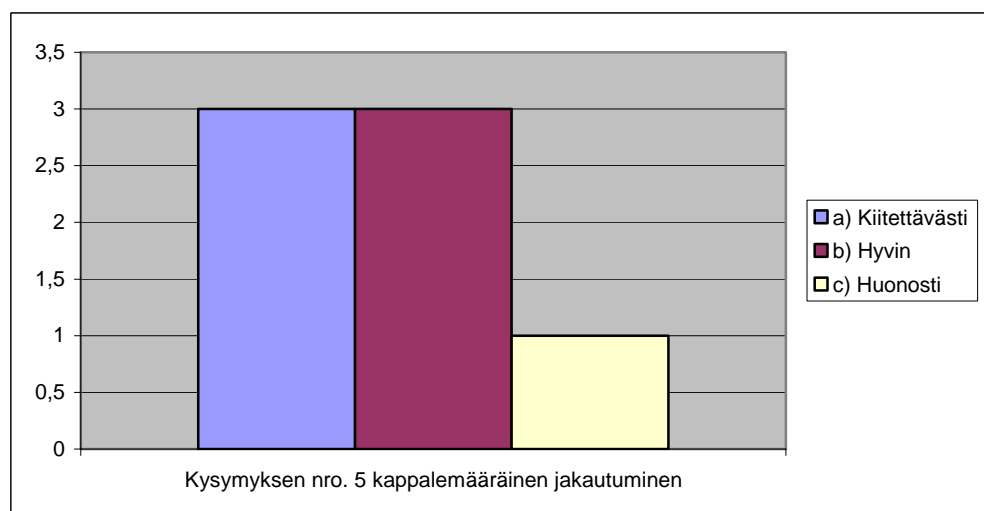
a) asukas b) isännöitsijä c) vakuutusyhtiö



Kuva 15. Kysymyksen nro 3 vastausten keskiarvot.

5. Toimiko tiedotus ja tiedonkulku projektissa?

a) kiitettävästi b) hyvin c) huonosti



Kuva 16. Kysymyksen nro 5 vastausten kappalemääräinen jakautuminen.

Urakoitsijoitakin vastasi kysymykseen nro 1 vain kolme kappaletta, joten tuloksista ei voida vetää muuta johtopäätöstä, kuin että urakoitsijoilla on ollut hyvin vähän ongelmia esimerkkikohteissani. Kysymykseen nro 3 vastasi 8 urakoitsijaa, ja tuloksista voidaan päätellä, että urakoitsijat ovat olleet todella tyytyväisiä kaikkien projektin tahojen toimintaan. Kaikkien kolmen tahon yhteinen pistekeskiarvo asteikolla 1-10 on 9,45. Kysymykseen nro 5 vastasi 7 urakoitsijaa, ja pistekeskiarvoksi saadaan 2,57, minkä mukaan urakoitsijat ovat olleet tyytyväisiä tiedon kulkuun ja tiedottamiseen esimerkkikohteissa.

9.3 Yhteenveto urakoitsijoiden näkökulmasta asiakaskyselyiden perusteella

Yleinen mielikuva nestevahinkoprojektien hoidosta oli urakoitsijoiden näkökulmasta positiivinen. Muutamia selkeitä ongelmakohtia kuitenkin kyselyissä mainittiin. Asukkaille tulevaa tiedotusta on urakoitsijoiden mielestä lisättävä niin isännöitsijän kuin vakuutusyhtiönkin ja kuivausliikkeen tulisi tiedottaa enemmän rakennusliikkeelle. Urakoitsijoiden mielestä ongelmallista on ollut myös tarvikehinnoista sopiminen. Osakas ja yhtiö sopivat hintatason, mutta urakoitsijat kokevat, että heille siitä ei anneta tarpeeksi informaatiota ja epäselvyyksiä pääsee usein syntymään. Urakoitsijat kokevat ongelmaksi myös sen, että tavarantoimituksessa maahantuojaan aikataulut saattavat venyä.

Urakoitsijat pitävät tärkeänä rakennusliikkeen ja vakuutusyhtiön välistä yhteistyösopimusta, jonka avulla on helpompi hallita aikatauluttamista ja tärkeysjärjestyksiä. Monet urakoitsijat kokevat, että kannattavinta olisi suorittaa purkutyöt laskutyönä ja kasaus urakkahinnalla. Urakoitsijat painottavat, että kosteuskartoituksen huolellinen teko on tärkeää ja että korvausvastuiden tulisi olla selvillä ennen rakennusmiesten kohteeseen tuloa. Lisäksi olisi tärkeää valita kohdekohteisesti ja mahdollisuuksien mukaan kokemusta omaava yritys, jolla on kokemusta vastaavanlaisista töistä ja jolla on tarvittaessa resursseja isompiin ja moniin kohteisiin yhtä aikaa.

10 NESTEVUOTOVAHINKOPROJEKTIN HOITO VAKUUTUS- YHTIÖN NÄKÖKULMASTA

10.1 Vakuutusyhtiön tehtävät nestevuotovahinkoprojektin hoidossa

Vakuutusyhtiön toiminta nestevuotovahinkoprojektissa alkaa välittömästi, kun se saa tiedon vahingosta. Vakuutusyhtiön ensimmäinen tehtävä on selvittää ilmoitetun kiinteistön kiinteistövakuutuksen voimassaolo. Vakuutusyhtiön velvollisuus on yleensä selvittää nestevuotovahingon syy ja sitä kautta sen korvattavuus. Yleensä kosteuskartoitus on riittävä dokumentti vuodon syyn selvitykseen, joskus on syytä käyttää lisäksi vielä erillistä vuodonhakuun erikoistunutta yritystä, jolla on putkien koeponnistuslaitteistot ja lämpökamerat. Isoissa ja hankalissa vahingoissa vakuutusyhtiö käyttää yleensä lisäksi omaa vahinkotarkastajaansa arvioimassa rakenteita ja irtaimistoa paikanpäällä ja sopimassa käytännön asioista.

Vakuutusyhtiö antaa isännöitsijälle selvityksensä vahingon korvattavuudesta vahingon syntymissyyn perusteella. Lisäksi vakuutusyhtiön tulee kertoa mahdollisista vähennyksistä ja yhtiön omavastuusta. Jos vahinko on vakuutusyhtiön ehtojen mukaan korvattava kiinteistövakuutuksesta, vakuutusyhtiö ja isännöitsijä sopivat keskenään urakoitsijoista, työmenetelmistä ja materiaaleista. Yleinen periaate on, että rakenteet uusitaan vastaavaan tasoon, kuin mitä ne olivat vahinkohetkellä. Jos taloyhtiö haluaa parantaa rakenteiden tasoa suhteessa aiempaan tasoon, sen tulee itse maksaa eri materiaaleista ja mahdollisista työmenetelmistä syntyvä kustannuserotus.

10.2 Asiakaskyselyn tulokset vakuutusyhtiön näkökulmasta

Asiakaskyselyyn vastasi 14 vakuutusyhtiön työntekijää, mikä on noin 39 % kaikista vakuutusyhtiölle lähetetyistä kyselyistä. Kyselymalli on liitteessä 1.

Vakuutusyhtiölle lähetetyn kyselyn kysymykset 1, 3 ja 5 on pisteytetty seuraavasti:

Kysymys 1: Vaihtoehdon prosentuaalinen osuus kaikista vastauksista.

Kysymys 3: Usein = 3 pistettä

Harvoin = 1,5 pistettä

Ei koskaan = 0 pistettä

Kysymys 5: Kiitettävästi = 3 pistettä

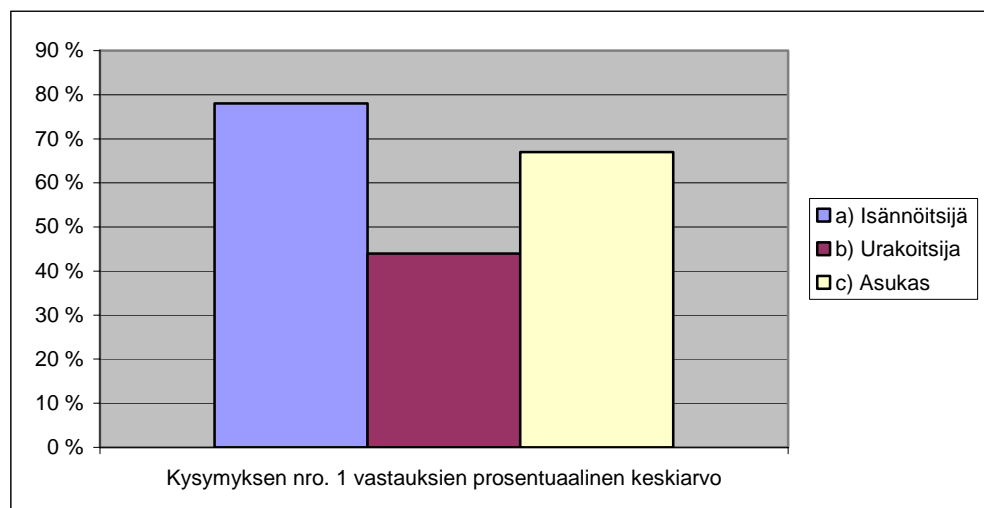
Hyvin = 2 pistettä

Huonosti = 1 piste

Vakuutusyhtiöltä kysytyt, pisteytettävät kysymykset :

1. Onko teillä ollut ongelmia nestevuotovahinkoprojektin hoidossa seuraavien tahojen kanssa?

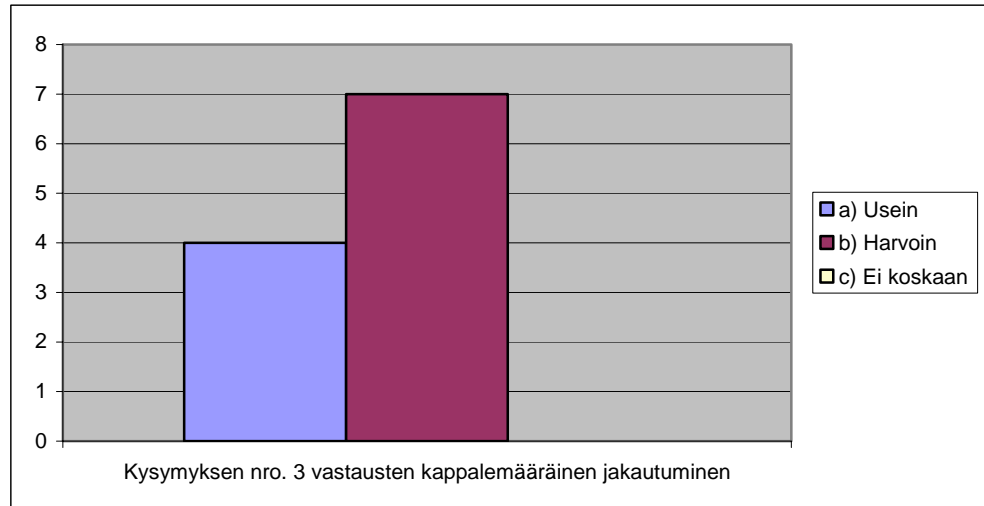
a) isännöitsijän b) urakoitsijan/urakoitsijoiden c) asukkaan



Kuva 17. Kysymyksen nro 1 vastausten prosentuaalinen keskiarvo.

3. Onko korvausvastuun jakautumisessa mielestänne ristiriitaa?

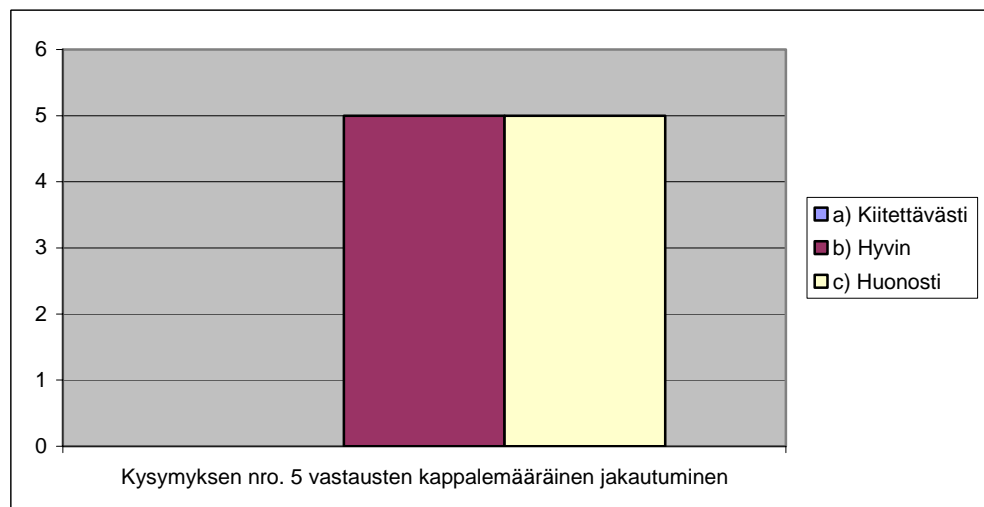
a) usein b) harvoin c) ei koskaan



Kuva 18. Kysymyksen nro 3 vastausten kappalemääräinen jakautuminen.

5. Toimiiko tiedotus ja tiedonkulku yleensä projektissa?

a) kiitettävästi b) hyvin c) huonosti



Kuva 19. Kysymyksen nro 5 vastausten kappalemääräinen jakautuminen.

Vakuutusyhtiön kyselyn kysymykseen numero 1 vastasi 9 henkilöä, ja tuloksista voidaan päätellä, että asunto-osakeyhtiöiden nestevuotovahinkoja käsittelevät vakuutusyhtiön henkilöt kokevat yleisesti ongelmia projektin jonkun tahon kanssa. Yleisimmin ongelmia on ollut isännöitsijän kanssa. Tämä on ymmärrettävääkin, koska isännöitsijä ja vakuutusyhtiö selvittävät yhdessä vahingon rajoja ja korvattavuuksia, joiden rajanveto ei aina ole yksiselitteistä. Kysymykseen 3 vastasi 11 henkilöä, ja vastausten pistekeskiarvoksi saadaan noin 2,05. Tämän tuloksen perusteella vakuutusyhtiö näkee harvoin korvausvastuun jakautumisessa ristiriitaa. Kysymykseen numero 5 vastasi 10 henkilöä, ja vastausten pistekeskiarvoksi saadaan 1,5. Tämän tuloksen perusteella voidaan päätellä, että vakuutusyhtiön mielestä nestevuotovahinkoprojektin tiedottamisessa ja tiedonkulussa on puutteita.

10.3 Yhteenveto vakuutusyhtiön näkökulmasta asiakaskyselyiden perusteella

Vakuutusyhtiö kokee myös ongelmaksi monia nestevuotovahinkoprojektin asioita siinä missä muutkin projektiin osallistuvat tahot. Isännöitsijöiden kanssa ongelmia esiintyy vahingon rajaamisessa ja ikävähennyksistä sopimisessa. Vakuutusyhtiön mukaan isännöitsijöiden tulisi myös tiedottaa enemmän projektin eri tahoja. Jos projektia ei hoida vakuutusyhtiön sopimusurakoitsija, voi ongelmia olla yhteydenpidossa, ja urakoitsija saattaa laskuttaa töistä, jotka eivät vakuutusyhtiölle kuulu. Vakuutusyhtiön mielestä isännöitsijän on ensisijaisen tärkeää ilmoittaa vahingosta vakuutusyhtiölle niin pian kuin mahdollista. Näin vakuutusyhtiö saa tasa-arvoisen mahdollisuuden tutkia ja selvittää vahingon rajaamista.

Vakuutusyhtiön mielestä isännöitsijöille on suositeltava yhä enemmän vakuutusyhtiön omia sopimusurakoitsijoita. Ammatti-isännöitsijöiden määrää tulisi lisätä ja sivutoimisista isännöitsijöistä luopua pikkuhiljaa kokonaan. Urakoitsijoiden ja isännöitsijöiden tulisi lisätä väliraportointia asukkaalle ja vakuutusyhtiölle.

11 VAHINKOKOHTAINEN TARKASTELU

Esimerkkivahinkoihin 1, 2, 6, 9, 10 ja 12 vastasivat kaikki nestevuotovahinkoprojektien tahot, kuten taulukosta 1 käy ilmi. Tässä luvussa käydään lyhyesti kyseisiä vahinkoja ja vertaillaan projektin eri tahoilla olleita ongelmia ja niiden syy- ja seuraussuhteita.

Esimerkkikohteen 1 vahinko oli ongelmaton, kaikki tahot antoivat toisilleen kiitetävän arvosanan. Vahinko oli toki mittaluokaltaan melko pieni, mikä edesauttoi projektin onnistumista. Isännöitsijän kommenttien mukaan tällaisissa pienissä vahingoissa voidaan luottaa isännöitsijän tekemiin ratkaisuihin, eikä vahinkotarkastajaa tarvita paikalle. Tämä on täysin tapauskohtaista, ja vakuutusyhtiö määrittelee, tarvitaanko vahinkotarkastusta vai ei. Tässä kohteessa ei tarvittu, ja homma sujui hyvin.

Esimerkkikohteessa 2 asukas oli todella tyytymätön vahingon kestoajaan. Asukkaan mukaan korjaustyöt kestivät kohtuuttoman kauan. Myös isännöitsijän mielestä urakoitsijan aikataulut pettivät. Urakoitsijan mukaan projekti sujui ongelmitta, ainoastaan kuivatusliikkeen ja rakennusliikkeen välistä tiedotusta tulisi urakoitsijan mielestä tehostaa. Isännöitsijän mielestä urakoitsijan tulisi ilmoittaa tarkemmin urakan aikataulusta. Tässä kohteessa ongelmat riippuivat yhden projektin tahon, urakoitsijan, toiminnasta. Projektin aikatauluttaminen on nykypäivän urakoitsijoiden työnjohdon tärkeimpiä tehtäviä. Asukkaan tulee saada tietää, kauanko projekti kestää.

Esimerkkikohteessa 6 asukas antoi arvosanan 10 kaikille nestevuotovahinkoprojektin tahoille. Asukkaan mukaan projekti oli onnistunut. Isännöitsijä ja urakoitsija antoivat myös arvosanan 10 kaikille tahoille. Tästä seuraussuhteesta voidaan päätellä, että kun projekti onnistuu, kaikki tahot ovat tyytyväisiä. Kyseisen kohteen urakoitsijan mielestä tärkein asia nestevuotovahinkoprojektien hoidossa urakoitsijoiden osalta olisi sopimusurakoitsijoiden käyttö.

Esimerkkikohteen 9 asukkaan mukaan vahinkoprojektin alkuun lähtö oli hidasta, eikä projekti meinannut lähteä käyntiin. Isännöitsijä ja urakoitsija eivät olleet tyytyväisiä vahinkotarkastajan lausuntoihin. Vahingon korvattavuudesta oli tullut ristiriitaa. Urakoitsija piti isännöitsijän toimintaa kiitettävänä ja päinvastoin. Yleisesti ottaen tärkeää olisi, että vahinkotarkastaja pääsisi vahinkopaikalle mahdollisimman nopeasti vahingon tapahduttua, mutta mikäli paikanpäällä ei pystytä määrittämään vahingon korvattavuutta, tulee kohteeseen tehdä tarkempia tutkimuksia ja mittauksia esimerkiksi vuodon syyn löytämiseksi. Tämän jälkeen tarkastaja tulee tarvittaessa uudestaan tarkastamaan kohteen ja tekee sitten päätöksen vahingon korvattavuudesta. Projektin eri tahojen tulisi kuitenkin kyetä vuorovaikutukseen tarkastustilanteessa ja sopia selvistä pelisäännöistä miten vahingossa edetään.

Esimerkkikohteessa 10 ei ollut asukkaan mukaan sen suurempia ongelmia. Kohteessa tulleen asumiskeskeytymisen vuoksi asukas olisi toivonut, että isännöitsijä olisi auttanut sijaisasunnon löytämisessä. Urakoitsijaa asukas kehui erittäin ammattitaitoiseksi. Urakoitsijan ja isännöitsijän mukaan kohde oli lähes ongelmaton. Jos asukkaalla on kotivakuutus, asumiskeskeytys korvataan pääasiassa siitä. Silti asukkaalla itsellään on velvollisuus hankkia sijaisasunto. Lähtökohtana voidaan kuitenkin pitää, että vakuutusyhtiö voi mahdollisuuksiensa mukaan ehdottaa tiettyjä yöpymispaikkoja, joiden asumiskulut katsotaan korvausmäärältään kohtuullisiksi.

Esimerkkikohteessa 12 ongelmia aiheuttivat isännöitsijän ja asukkaan mukaan rakennusliikkeen tavarantoimituksen ja kodinkonehuollon hitaus. Urakoitsija perusteli hitautta maahantuojan aikataulujen venymisellä. Yleisesti ottaen maahantuojan ongelmiin ei aina ole mahdollista vaikuttaa, mutta urakoitsijoiden normaaliin tavaran toimitukseen saadaan varmuutta käyttämällä sopimusurakoitsijoita tai tarpeeksi suuria ja luotettavia rakennusliikkeitä. Pienillä paikkakunnilla se ei kuitenkaan ole aina mahdollista.

12 YHTEENVETO NESTEVUOTOVAHINKOPROJEKTIN ON- GELMAKOHDISTA JA NIIDEN RATKAISEMISESTA

Kaikilla asunto-osakeyhtiön nestevuotovahinkoprojektin tahoilla on yleensä omat ongelmansa projektin hoidossa. Projektit ovat aina tapauskohtaisia, ja niissä on monia muuttujia, mutta perustoimintakaavat ovat yleensä aina samat. Pienissä vesivahingoissa ongelmat ovat keskimäärin pienempiä kuin isoissa, koska vahinko on helpompi rajata, eikä esimerkiksi asumiskeskeytymistä välttämättä tule. Onnistuneen nestevuotovahinkoprojektin aikaan saaminen vaatii jokaisen tahon keskittymistä sekä omaan vastuualueeseensa että tiiviiseen yhteistyöhön projektin eri tahojen kanssa.

Nestevuotovahinkoprojektin ehkä tärkein vaihe on sen käynnistäminen. Isännöitsijän tulee reagoida nopeasti vakuutusyhtiön suuntaan ja vakuutusyhtiön taloyhtiön suuntaan. Vuodon syy ja laajuus tulee selvittää tarkasti. Hiemankin epäselvissä tilanteissa puolueettoman kosteuskartoittajan tai vuodon hakuun erikoistuneen urakoitsijan käyttö on järkevää. Heti tämän jälkeen on tärkeää sopia vahingonkorvattavuudesta vakuutusehtojen ja vastuunjakotaulukon perusteella.

Asukkaat kokevat ongelmana, jos urakoitsija tai isännöitsijä ei anna selkeää ohjeistusta projektin kestosta. Urakoitsijan työnjohdon yksi tärkeimmistä tehtävistä olisikin selkeän kirjallisen aikataulun laatiminen projektille jo sen käynnistytessä, ja tarvittavien tarkennuksien tekeminen projektin edetessä. Se tulisi aina välittää sekä asukkaalle että isännöitsijälle, jonka tulisi välittää se vakuutusyhtiölle. Rakenteiden kuivatuksen kestoa on joskus vaikea arvioida, koska se on hyvin tapauskohtaista, mutta kuivatuksen yleensä suhteellisen pitkä kesto tulisi ilmoittaa asukkaalle heti projektin alkaessa. Yleisesti tärkein asia asukkaalle olisi, että hänelle tiedotettaisiin asioista riittävän usein ja riittävän tarkasti. Tiedottamisen tehokkaimpina välineinä voidaan edelleen pitää puhelinta ja sähköpostia. Lisäksi yksi asukkaille vaikea asia on asumisen keskeytyminen. Näissä tapauksissa tulisi vakuutusyhtiön ja taloyhtiön auttaa asukasta löytämään sijaisasunnon mahdollisimman nopeasti. Vakuutusyhtiön tulee tehdä asukkaalle myös heti selväksi asumisen keskeytymisen korvausperusteet ja -määrät.

Asiakaskyselyn perusteella isännöitsijät pitävät osaavien urakoitsijoiden löytämistä ongelmana. Tähän paras ratkaisu on vakuutusyhtiön sopimusurakoitsijoiden käyttö, jota isännöitsijöiden tulisi huomattavasti lisätä. Näin vakuutusyhtiön tulisi suositella yhä enemmän sopimusurakoitsijoitaan isännöitsijöille. Lisäksi sopimusurakoitsijoiden käyttö on yleensä kannattavaa niin teknisesti, taloudellisesti kuin projektin sujuvuudenkin kannalta. Sopimusurakoitsija voi myös usein hoitaa koko projektin osa-alueet itsenäisesti ja näin tehdä projektista todella joustavan ja tehokkaan. Tällä tavalla säästytään turhilta uusien työvaiheiden aloittamisilta ja tiedottamiselta eri tahojen välillä.

Kyselyn perusteella voidaan todeta, että asunto-osakeyhtiöiden nestevahinko-projektit ovat hyvin hallinnassa, mutta parantamisen varaakin löytyy. Huomiota tulisi vastaisuudessa kiinnittää erityisesti projektin aloittamiseen, asioista tiedottamiseen, aikataulujen laadintaan, korvausvastuun huolelliseen selvittämiseen ja sopimusurakoitsijoiden käyttöön.

LÄHDELUETTELO

Painetut lähteet

1. Ingman, Ismo – Haarma Kai, Tehokas isännöitsijä. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä 2005. 148 s.
2. Koskinen, Tiina, Kosteus- ja homevauriot – vastuut ja korvaaminen. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä 2001. 153 s.
3. Pellikka, Tuula – Hongisto, Raimo – Kajasola, Tauno – Ojala, Veli-Matti – Pelander, Veikko – Vilppo, Hannu, Omaisuuden vakuuttaminen. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä 1998. 536 s.
4. Suomen Kiinteistöliitto, Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Lahti 2005. 36 s.
5. Suomen Kiinteistöliitto, Vastuunjakotaulukko. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Lahti 2007. 25 s.

Painamattomat lähteet

1. Mansikkala, Jukka, isännöitsijä. Puhelin haastattelu 5.11.2007.
2. Lähde, Kari, isännöitsijä / Lounais Suomen isännöinti Oy. Puhelin haastattelu 1.11.2007.
3. Lempinen, Jarmo, isännöitsijä. Puhelin haastattelu 6.11.2007.
4. Viitanen, Niko, työnjohtaja / Teppman Oy. Puhelin haastattelu 7.11.2007.

ASIAKASKYSELY

01.11.2007

Matti Meikäläinen

Ihmekuja 5

95400 TORNIO

Hei

Olen Antti Ketoja ja opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulussa rakennustekniikkaa. Teen päättötyötä nestevuotovahinkoprojektin hoidosta asunto-osakeyhtiössä If vahinkovakuutusyhtiön toimesta. Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia viimevuosina If vahinkovakuutusyhtiön asiakkaille sattuneita vahinkoja.

Toivon, että vastaisitte mukana olevaan kyselyyn, joista kokoan If vahinkovakuutusyhtiölle tutkimuksen, jonka avulla pyritään kehittämään nestevuotovahinkoprosessin hoitoa asunto-osakeyhtiössä.

Asiakaskyselyssä kysytään nestevuotovahinkoprosessia hoitaviin tahoihin liittyviä kysymyksiä.

Toivon myös, että saisin puhelimitse haastatella teitä ja tutkia vahinkoprosessin onnistumista. Asiakaskyselyn tietoja käsittelen täysin luottamuksellisesti.

Ystävällisin terveisin,

Antti Ketoja

Puh. 044 385 0168

Pyydän teitä vastaamaan seuraaviin kysymyksiin 12.11.2007 mennessä ja palauttamaan lomakkeen oheisessa palautuskuoressa.

Palautuskuoren postimaksu on jo maksettu puolestanne.

LIITE Vastauskuori

Asukkaiden toimintaan liittyvät kysymykset:

1. Oliko Teillä ongelmia nestevuotovahinkoprojektin hoidossa seuraavien tahojen kanssa?

a) isännöitsijän b) urakoitsijan/urakoitsijoiden c) vakuutusyhtiön

2. Jos oli, mihin ongelmat liittyivät?

3. Minkä arvosanan asteikolla 1-10 annatte seuraavien tahojen toiminnasta nestevuotovahinkoprojektinne hoidossa?

a) isännöitsijä ____ b) urakoitsija/urakoitsijat ____ c) vakuutusyhtiö ____

4. Pysyikö urakoitsija aikataulussa?

a) kiitettävästi b) hyvin c) huonosti

5. Millä tavoilla mielestänne nestevuotovahinkoprojektin hoitaminen saataisiin teidän kantanne sujuvammaksi/paremmaksi?

6. Kerrottiinko teille mahdollisia keinoja estää vahingon uusiutuminen?

a) kiitettävästi b) hyvin c) huonosti

7. Oliko korvausvastuun jakautumisessa mielestänne ristiriitaa?

a) paljon b) vähän c) ei ollenkaan

8. Jos kyllä, millaista ristiriitaa ja kenen tahojen välillä?

9. Toimiko tiedotus ja tiedonkulku projektissa?

a) kiitettävästi b) hyvin c) huonosti

10. Mitkä asiat koitte kannaltanne vaikeimmiksi nestevuotovahinkoprojektin hoidossa?

11. Missä asioissa tiedotusta voitaisiin mielestänne tehostaa? Kenen taholta erityisesti?

12. Muuta huomiotavaa nestevuotovahinkoprojektinne hoidosta?

Isännöitsijöiden toimintaan liittyvät kysymykset:

1. Oliko teillä ongelmia nestevuotovahinkoprojektin hoidossa seuraavien tahojen kanssa?

a) asukkaan b) urakoitsijan/urakoitsijoiden c) vakuutusyhtiön

2. Jos oli, mihin ongelmat liittyivät?

3. Minkä arvosanan asteikolla 1-10 annatte seuraavien tahojen toiminnasta nestevuotovahinkoprojektinne hoidossa?

a) asukas _____ b) urakoitsija/urakoitsijat _____ c) vakuutusyhtiö _____

4. Millä tavoilla kosteusvahinkoprojektin hoitaminen saataisiin yleisesti laadukkaammaksi / tehokkaammaksi?

5. Oliko korvausvastuun jakautumisessa mielestänne ristiriitaa?

a) paljon b) vähän c) ei ollenkaan

6. Jos kyllä, millaista ristiriitaa ja kenen tahojen välillä?

7. Toimiko tiedotus ja tiedonkulku projektissa?

a) kiitettävästi b) hyvin c) huonosti

8. Pysyikö urakoitsija aikataulussa?

a) kiitettävästi b) hyvin c) huonosti

9. Mitkä asiat tuntuvat yleisesti olevan vaikeimpia kosteusvahinkoprojektin hoidossa asunto-osakeyhtiössä?

11. Miten tiedotusta ja tiedonkulkua voitaisiin mielestänne tehostaa? Kenen taholta erityisesti?

13. Muuta huomioitavaa nestevuotovahinkoprojektin hoidosta?

Urakoitsijoiden toimintaan liittyvät kysymykset:

1. Oliko teillä ongelmia nestevuotovahinkoprojektin hoidossa seuraavien tahojen kanssa?

a) asukkaan b) isännöitsijän c) vakuutusyhtiön d) toisen urakoitsijan

2. Jos oli, mihin ongelmat liittyivät?

3. Minkä arvosanan asteikolla 1-10 annatte seuraavien tahojen toiminnasta nestevahinkoprojektinne hoidossa?

a) asukas _____ b) isännöitsijä _____ c) vakuutusyhtiö _____

4. Millä tavoilla nestevuotovahinkoprojektin hoitaminen saataisiin teidän kannaltanne laadukkaammaksi / tehokkaammaksi?

5. Toimiko tiedotus ja tiedonkulku projektissa?

a) kiitettävästi b) hyvin c) huonosti

6. Missä asioissa tiedotusta voitaisiin mielestänne tehostaa? Kenen taholta erityisesti?

7. Muuta huomioitavaa nestevuotovahinkoprojektin hoidosta?

Vakuutusyhtiön toimintaan liittyvät kysymykset:

1. Onko teillä ollut ongelmia nestevuotovahinkoprojektin hoidossa seuraavien tahojen kanssa?

a) asukkaan b) isännöitsijän d) urakoitsijan

2. Jos on, niin mihin ongelmat liittyivät?

3. Onko korvausvastuun jakautumisessa mielestänne ristiriitaa?

a) usein b) harvoin c) ei koskaan

4. Jos kyllä, niin millaista ristiriitaa ja kenen tahojen välillä? Voit mainita jonkun esimerkkita-pauksen.

5. Toimiiko tiedotus ja tiedonkulku yleensä projektissa?

a) kiitettävästi b) hyvin c) huonosti

6. Miten tiedotusta ja tiedonkulkua voitaisiin mielestänne tehostaa? Kenen taholta erityisesti?

7. Mitä asioita pidät yleisesti haastavimpina asunto-osakeyhtiössä olevan nestevuotoprojektin hoidossa?

8. Millä tavoilla mielestänne asunto-osakeyhtiön nestevuotovahinkoprojektin hoitaminen saataisiin vakuutusyhtiön kannalta sujuvammaksi/paremmaksi? (Vastatkaa avoimesti oman työtehtävän ja näkemyksen perusteella).

9. Muuta huomioitavaa asunto-osakeyhtiön nestevuotovahinkoprojektin hoidosta?
